



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

Año 11 • N° 2 Julio / Diciembre 2012

Deposito Legal: pp 200102me1179/ISSN 1317-8822

Deposito Legal Electrónico: ppi 201202ME4042

visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

11

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

visión gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

Año 11 • N° 2 Julio / Diciembre 2012

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
Vicerrectora Académica: Patricia Rosenweng
Vicerrector Administrativo: Manuel Aranguren
Secretario: José María Anderez
Director del CDCHT: Alejandro Gutiérrez
Jefe Editorial del CDCHT: Mariela Ramírez
Decano de FACES: Raúl Huízi
Director del CIDE: César E. Mora Contreras
Coordinadora del Sección de Extensión: María Virginia Baptista

Editor Responsable: Frank E. Rivas Torres

Consejo Editorial

Carlos Méndez – Universidad del Rosario (Colombia)
Gregorio Coronel Troncoso – Universidad Nacional de Buenos Aires (Argentina)
Andreu Lope – Universidad de Barcelona (España)
Miguel Ángel Sastre – Universidad Complutense de Madrid (España)
Carlos Grau – Universidad de Barcelona (España)
Sandra Rollim Ensslin – Universidad de Santa Catarina (Brasil)
Magda Cejas – Universidad de Carabobo (Venezuela)
Magally Briceño – Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)
Eleonora Peliza – Universidad Nacional Tres de Febrero, UNTREF (Argentina)
María Auxiliadora Briceño – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Haydee Rincón – Universidad de Los Andes (Venezuela)
María de Fátima León – Universidad de Los Andes (Venezuela)

Consejo Asesor

María Yohana Noguera – Universidad de Los Andes (Venezuela)
César Mora – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Olga Molina – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Néida Román – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Ramona Febres – Universidad de Carabobo (Venezuela)
William Aranguren – Universidad de Carabobo (Venezuela)
Francesca Sacco – Universidad de Carabobo (Venezuela)
Yubeira Zerpa – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Robert Kirby – Universidad de Los Andes (Venezuela)
Migdy Chazin – Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (Venezuela)
Silvana Cardozo Vale – Universidad de Los Andes, Núcleo Trujillo (Venezuela)

Asistente de Edición

Allbeth Abreu Zambrano y Juan Carlos Orellana

Entes Financieros: CIDE - ULA - CDHTD - ULA

Concepto: Arquitecto Edwain Suárez Pernia

Diseño y Diagramación: Levy Apolinar M. 0424-742.09.84

Impresión: Talleres gráficos de la Universidad de los Andes

Indíces: REVENCY: RVV004 LATINDEX: Catalogo • CLASE • **Depósito legal:** pp200102me1179 / ISSN: 1317-88222

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 • e-mail: visiongerencial@hotmail.com
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

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

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

Comité de Árbitros de esta Edición

Sthefania Alizo
Omaira García
César Mora
Coromoto Luces
Aura Elena Peña
George Luis Peña
Olga Rosa Molina
Norka Yudith Viloria
Gleydi Ríos
María Fernanda Silva D.

Corrección de Estilo

María de Fátima León de Álvarez (leonfati@ula.ve)

visión gerencial

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



Http://www.saber.ula.ve/visiongerencial
visiongerencial@hotmail.com

visión
gerencial

revista del centro de investigaciones y desarrollo empresarial cide

11

Indice • Table of contents

Estrategias de capacitación contable en las cooperativas textiles del Municipio Valera del estado Trujillo ACCOUNTING TRAINING TECHNIQUES IN THE TEXTILE COOPERATIVES IN VALERA MUNICIPALITY IN TRUJILLO STATE. <i>BRICEÑO, MARÍA EUGENIA; ROJAS, MARÍA ELIZABETH; CARDOZO, SILVANA; VALERO, RAMÓN A.</i>	233-260
Contribución de la empresa familiar al desarrollo local del estado Mérida CONTRIBUTION OF THE FAMILY BUSINESS TO THE LOCAL DEVELOPMENT OF MERIDA STATE. <i>BRICEÑO BARRIOS, MARÍA AUXILIADORA</i>	261-278
Validación de la escala confianza en la marca y su aplicación al estudio de las intenciones de comportamiento en un ámbito de servicios VALIDATION OF THE BRAND TRUST SCALE AND ITS IMPLEMENTATION ON THE STUDY OF THE BEHAVIORAL INTENTIONS IN A SERVICE AREA. <i>BUSTAMANTE URBINA, JUAN CARLOS</i>	279-303
Análisis del financiamiento ofrecido por prestamistas informales a los productores agrícolas en el Municipio Rangel del Estado Mérida. Periodo 2004-2005 (Segunda parte) ANALYSIS OF THE FINANCING OFFERED BY INFORMAL MONEYLENDERS TO THE AGRICULTURAL PRODUCERS IN RANGEL MUNICIPALITY IN MERIDA STATE. PERIOD 2004-2005 (SECOND PART) <i>CONTRERAS, ISMAIRA J. Y OLIVARES, JOSÉ ANTONIO</i>	304-325
Impacto ambiental de agroquímicos en los altos Andes merideños ENVIRONMENTAL IMPACT OF AGROCHEMICALS IN THE HIGH ANDEAN AREA OF MERIDA <i>MOLINA DE P., OLGA ROSA</i>	326-340
Las Competencias del gerente del siglo XXI y su relación con el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA- Trujillo MANAGER'S COMPETENCES IN THE XXI CENTURY AND ITS RELATION TO THE STUDY SYLLABUS OF BUSINESS ADMINISTRATION IN ULA-TRUJILLO <i>MONTILLA, MORELLA, LÓPEZ, WALEVSKA</i>	341-368
El trabajo y la jornada laboral. Caso de estudio: Operadores de Subestaciones Eléctricas del Estado Carabobo WORK AND THE WORKDAY. STUDY CASE: ELECTRICAL SUBSTACION WORKERS FROM CARABOBO STATE. <i>RODRÍGUEZ OLIVEROS, MARIELA Y CONTRERAS, JOAN</i>	369-391
Sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida: perspectivas para la primera década del siglo XXI INFORMATION SYSTEMS IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRY COMPANIES FROM MERIDA STATE: PROSPECTS FOR THE FIRST DECADE OF XXI CENTURY <i>SILGUERO MONSALVE, MARÍA AUXILIADORA</i>	392-412
Investigación en los postgrados: un enfoque reticular RESEARCH IN THE POSTGRADUATE STUDIES: A CROSS-LINKED APPROACH <i>VARGAS, REINA; CHACÍN, MIGDY N. Y BRICEÑO, MAGALLY</i>	413-426
Desarrollo moral en estudiantes de postgrados de gerencia: una comparación MORAL DEVELOPMENT IN POSTGRADUATE MANAGEMENT STUDENTS: A COMPARISON <i>ZERPA GARCÍA, CARLOS E. Y RAMÍREZ LANDAETA JORGE J.</i>	427-445
Cide Por Dentro <i>RIVAS TORRES, FRANK E.</i>	446-446

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

La Gestión del Conocimiento en la Investigación de los Postgrados en Venezuela.

Valeri R., Lenin C.*

Las ideas sobre la gerencia, tiene su basamento en el arte de descubrir la aplicación por diferentes disciplinas, las cuales deben hacer que el gerente en su desarrollo y encuentre posibles resolución de situaciones, es por ende, que los procesos gerenciales tradicionales y actuales siempre han buscado determinar ver más allá del común denominador, y por ende, tener estrategias antes de que los hechos se consumen, para esto, los criterios de planificación, organización, mando y control, están inmersos en tendencias complejas gerenciales, que buscan un nivel superior en investigación, y que están basadas en enfoques reales y con niveles de incertidumbre aceptables, este paso entre la modernidad y postmodernidad se acentúa mas cuando se desarrollan sistemas multidimensionales, multirreferenciales y complejos, lo cual implica

* Valeri Ramírez, Lenin Constantino. Profesor Agregado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes de Mérida-Venezuela. Email: Lenniv@ula.ve

para la gerencia de la investigación de las organizaciones insertarse dentro del análisis de los paradigmas ecológicos y en los procesos de la mundialización y de la globalización.

Los criterios gerenciales referentes a la Gestión de Conocimiento tienen que enfocarse como un proceso gerencial, en donde las organizaciones pueden aplicarlas a cualquier nivel, con la finalidad de dar respuesta a situaciones de eficiencia, eficacia, mejoramiento de la calidad de los servicios prestados, políticas gerenciales, procesos laborales, funciones del personal, entre otras acciones, y sin menoscabar la función reticular de los productos y/o servicios generados como proceso final, las empresas pequeñas, medianas o grandes, deben gerenciar el conocimiento sin tener distinción del proceso desarrollado, la función gerencial de gestionar el conocimiento, implica tener una historia de los procesos, administrarlos, distribuirlos y utilizarlos basados en un conocimiento implícito y explícito que genere dentro de su ámbito interno y externo información nueva para volver al proceso inicial de gestionar otra vez el conocimiento y así generar una espiral.

Las Investigaciones presentadas por la Revista Visión Gerencial adscrita al CIDE de la ULA, en esta nueva entrega hace referencia a 10 artículos que evalúan las situaciones como lo es la gerencia en un amplio cumulo de experiencias gerenciales y en diferentes ámbitos, una de estas está relacionada con las organizaciones y los trabajadores en cuanto a la gerencia, es por ello, que se tiene relaciones al capital humano artículos como **el trabajo y la jornada laboral. Caso de estudio: operadores de subestaciones eléctricas del estado Carabobo**, y otro artículo donde se presentan las **estrategias de capacitación contable en las cooperativas textiles del Municipio Valera del estado Trujillo**.

En el mismo orden de ideas e ideales gerenciales, los artículos de las organizaciones y sus aplicaciones internas se tiene el caso de **Contribución de la empresa familiar al desarrollo local del estado Mérida, la Validación de la escala confianza en la marca y su aplicación al estudio de las intenciones de comportamiento**

en un ámbito de servicios, y los Sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida: perspectivas para la primera década del siglo XXI.

Las investigaciones presentadas como artículos Universidad – Empresa, que se esta formado en las Universidades y que demanda profesional tiene las organizaciones en el ámbito laboral, como proceso de comparaciones, se encuentra el artículo relacionado con las **Competencias del gerente del siglo XXI y su relación con el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA- Trujillo.**

Posturas investigativas de los procesos y su producto final, como lo hace las mitocondrias en nuestras células, las cuales son orgánulos celulares encargados de suministrar la mayor parte de la energía necesaria para la actividad celular, es así que se titula el artículo **la Investigación en los postgrados: un enfoque reticular**, enfocando que sin investigación los Postgrados no existen, ya que las investigaciones y los productos de las mismas son la fuente de energía que permite la vida de los postgrados. Y cuya investigación se puede apoyar en que debe existir un **Desarrollo moral en estudiantes de postgrados de gerencia.**

Artículos relacionados con la Gerencia de las Finanzas se presenta la investigación de los **Análisis del financiamiento ofrecido por prestamistas informales a los productores agrícolas en el Municipio Rangel del Estado Mérida y el Impacto ambiental de agroquímicos en los altos Andes merideños.**

En este sentido, todas las perspectivas gerenciales presentadas anteriormente en cada uno de los artículos son estratégicas de la gerencia, las mismas son el insumo necesario para continuar la investigación en cada área, los investigadores pueden aumentar el interés en la búsqueda de nueva información a través de la organización desarrollada, y visualizar nuevas posturas para continuar la generación de conocimiento en base a nuevas investigaciones, siendo esta una oportunidad que permita la

toma de decisiones, lo cual conllevara a entender que las herramientas gerenciales son fuente de investigación para encontrar nuevas salidas y visiones de la forma de llevar a cabo las cosas, para entonces corresponder a la finalidad de las organizaciones – generar conocimiento útil.

Estrategias de capacitación contable en las cooperativas textiles del Municipio Valera del estado Trujillo

Briceño, María Eugenia¹; Rojas, María Elizabeth²; Cardozo, Silvana³; Valero, Ramón A.⁴

Recibido: 05/04/2012

Revisado: 05/05/2011

Aceptado: 18/05/2011

Resumen >>

El desarrollo de las cooperativas en Venezuela a partir de 1999 se ha visto marcado por políticas gubernamentales en el área jurídica, social, económica y educativa. La educación se ha convertido en un pilar fundamental en este tipo de organizaciones de la economía social para garantizar la continuidad de las operaciones y fortalecer el modelo de desarrollo endógeno del país. El objetivo de este estudio fue determinar las estrategias de capacitación contable dirigidas a los asociados en las cooperativas textiles del Municipio Valera del estado Trujillo. La investigación fue de tipo descriptiva, se utilizó un instrumento aplicado a una población conformada por dieciséis cooperativas del ramo textilero. Las conclusiones mostraron debilidad en la gestión contable de estas organizaciones, carencias de conocimientos, habilidades y destrezas en los asociados que cumplen funciones en el área contable; inclusive debilidades en valores del cooperativismo como es el trabajo asociado. Se confirma que las necesidades de capacitación contable y de cooperativismo no han sido cubiertas con los planes educativos implementados por las instituciones del Estado. A manera de cierre, se establecen estrategias de diagnóstico, planificación, organización y evaluación del proceso educativo en las cooperativas.

Palabras Clave: Estrategias de capacitación contable, cooperativas

Abstract >>

ACCOUNTING TRAINING TECHNIQUES IN THE TEXTILE COOPERATIVES IN VALERA MUNICIPALITY IN TRUJILLO STATE.

The development of the cooperatives in Venezuela since 1999 has been influenced by the government policies in the legal, social, economic and educational areas. Education has become a mainstay in this type of organizations of the social economy in order to assure the continuity of the operations and to strengthen the endogenous development model of the country. The aim of this study was to determine the accounting training strategies directed to the members of the textile cooperatives in Valera municipality in Trujillo state. A descriptive research was done on a population which was made up of sixteen cooperatives of the textile field. The results show a weakness in the accounting management of these organizations, lack of knowledge, skills and abilities in the members who work in the accounting area; even there were weaknesses in the values linked to the cooperative companies, such as team work. It is confirmed that the needs in the accounting and cooperative training have not been covered by the educative plans implemented by state institutions. Finally, strategies related to the diagnosis, planning, organization and evaluation of the educative process in the cooperatives have been established.

Key words: Accounting training strategies, cooperatives.

- MSc Gerencia de Recursos Humanos**, Investigador Activo del Centro Regional de Investigaciones Humanísticas, Económicas y Sociales (CRIHES), en la línea Gerencia General. Docente Agregado de la Universidad de los Andes, Núcleo Rafael Rangel. Trujillo, Venezuela. Fax: 01582712212502 mariabri@ula.ve.
- MSc Gerencia de Recursos Humanos**, Profesor investigador del Centro Regional de Investigaciones Humanísticas, Económicas y Sociales (CRIHES), en la línea Gerencia General. Docente Asociado de la Universidad de los Andes, Núcleo Rafael Rangel. Trujillo, Venezuela. Fax: 01582712212502 merojas@ula.ve
- MSc Gerencia de Empresas. Mención: Mercadeo**, Profesor investigador del Centro Regional de Investigaciones Humanísticas, Económicas y Sociales (CRIHES), en la línea Gerencia General. Docente Asociado de la Universidad de los Andes, Núcleo Rafael Rangel. Trujillo, Venezuela. Fax: 01582712212502. silvacard@ula.ve
- Lic. En Contaduría Pública. T.S.U. en Bancas y Finanzas**- Investigador y Asesor de Empresas de Economía Social. Contador de la Empresa Consultores y Asociados. Valera, Venezuela. CP 310. 01584247442877. 01582712212502- valero_alfonso@hotmail.com

1. Introducción

Las asociaciones cooperativas representan para la sociedad venezolana una alternativa de autogestión desde hace más de cincuenta años. Cuando se empezó a fomentar la creación de estas organizaciones de la economía social en distintas partes del país, nacieron cooperativas de consumo de: alimentos, vivienda, transporte, producción industrial y artesanal, agropecuarias, ahorro y crédito, entre las más conocidas. En el marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el enfoque de la economía social se encuentra basado en principios tales como solidaridad, democracia y autogestión, llevado a cabo por las diferentes formas asociativas sin fines de lucro, mediante la consideración del trabajo mancomunado sobre las aportaciones de capital.

Este tipo de organizaciones pertenecientes a la economía social, tienen actualmente un gran compromiso y están en un momento histórico del cooperativismo en Venezuela. Como se ha mencionado, han sido consideradas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) con la finalidad de que estas participaran formalmente en el desarrollo nacional, apoyándose en el organismo responsable del control fiscalización de dichas organizaciones, la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOO) y en la Ley General de Asociaciones Cooperativas del año de 1966.

Ahora bien, de acuerdo a la SUNACOO (2007), el desarrollo de las cooperativas como organizaciones de la economía social se vio marcado por políticas gubernamentales contrarias al fomento de este movimiento, el cual estuvo impregnado, en un primer momento, de gran inestabilidad jurídica que contribuyó a frenar su consolidación y formación. Posteriormente se dio paso a organizaciones de producción, obtención, consumo o crédito y de participación libre y democrática, conformada por personas que persiguen un objetivo en común en materia económico y social. Ahora bien, tal responsabilidad requiere cierto conocimiento, no solo en la labor que se desempeñará sino

también de los lineamientos contables, administrativos y legales que rigen el funcionamiento cotidiano de este tipo de organizaciones.

De igual manera, y gracias al interés que ha tomado el Ejecutivo Nacional en cuanto al fomento del cooperativismo en Venezuela, se promulgó en septiembre del año 2001 la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (LEAC), la cual deroga la norma que se venía implementando. En este marco, se establece en el artículo 24 la conformación de las instancias de administración, evaluación, control y educación, entre otras, siempre y cuando estén contempladas en la LEAC, las cuales velarán por el desarrollo de estas organizaciones en dichos aspectos.

En referencia a la instancia educativa, esta tiene como función primordial la elaboración de los planes y programas de fortalecimiento educativo para los integrantes de la cooperativa, además de desarrollar programas educativos con la comunidad. En este sentido, estas asociaciones se ven comprometidas con la actividad capacitación, ya que ésta es una de las funciones claves para el desarrollo de sus asociados y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema.

Es igualmente importante considerar que para el sano crecimiento y desarrollo de ese tipo de organizaciones de la economía social, es necesario hacer énfasis en la importancia de la capacitación, pues de esta forma se desempeña una función central en el desarrollo y refuerzo de las capacidades individuales. El objetivo es brindar a los asociados los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio en aspectos económicos, sociales, productivos, de mercadeo, administrativos, contables, entre otros. Siendo así, la capacitación se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias en la elaboración y presentación de la información financiera de acuerdo a la ley que les regula. En la mayoría de los casos, es considerado improbable el hecho de que los cooperativistas puedan ejercer sus deberes y derechos y garantizar la

continuidad de las operaciones de la entidad sin la existencia de controles contables eficientes que permitan proveer información financiera sobre sus operaciones.

A través de visitas realizadas por parte de los autores a varias Asociaciones cooperativas textiles de la parroquia Juan Ignacio Montilla del municipio Valera estado Trujillo, nació la motivación para estudiar la realidad que ocupa esta investigación. A través de entrevistas informales entre los autores con los miembros de estas asociaciones, se pudo conocer que estas organizaciones de la economía social presentan dificultades en cuanto a la gestión contable. A pesar de los controles implementados por la SUNACOO, se presentan registros contables erróneos e inclusive ausencia de los mismos, así como de la planificación necesaria mediante presupuestos que orienten correctamente el rumbo de las cooperativas. Partiendo de esta situación, surgió la pregunta: ¿Cuáles serían las estrategias para la capacitación contable dirigidas a los asociados de las cooperativas textiles de la parroquia Juan Ignacio Montilla del Municipio Valera del estado Trujillo?

Una aproximación que pudiera dar respuesta a la interrogante anterior, lleva a considerar el estudio de la capacitación contable como una estrategia de educación que es necesaria implementar. En tal sentido, debe observarse tanto las bases legales que en el marco del plan de educación de cooperativas, así como las necesidades reales que puedan develarse por parte de los miembros cooperativistas que hacen vida activa dentro de estas. En este orden de ideas, el interés es ejercer acciones que permitan evitar que la situación descrita anteriormente llegue a agravarse, teniendo presente el fin social y económico que persiguen este tipo de organizaciones.

2. Bases Teóricas

En este apartado se desarrollarán las bases teóricas relacionadas con las variables principales alrededor de las cuales se orienta el presente estudio: las cooperativas, capacitación y específicamente, la capacitación contable.

2.1 Cooperativa

Para la contextualización de este aspecto, se tratará lo relativo a su definición, clasificación y principios.

2.1.1 Definición de cooperativa

De acuerdo a la SUNACOOP (2007), la cooperativa es una empresa con diferentes fines, sean estos de producción, obtención, consumo o crédito; plantean la participación libre y democrática y se encuentra conformada por personas que persiguen un objetivo económico y social en común. La participación de cada socio en el beneficio, se encuentra determinada por el trabajo incorporado al objetivo común y no por la cantidad de dinero que haya aportado.

Estas organizaciones, a diferencia de la compañía anónima, es una sociedad de personas, no de capitales, cuyo fundamento es la igualdad de derechos de sus integrantes en cuanto a la gestión social. En el Decreto con Fuerza de Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (2001), en su artículo N° 43 establece que las cooperativas “son empresas de propiedad colectiva, de carácter comunitario, orientadas a elevar el bienestar integral y colectivo de los agremiados”. Según esto, la cooperativa es una entidad económica, donde los objetivos principales de las personas que la constituyen, consisten en mejorar sus condiciones económicas y sociales a través del cumplimiento de los principios y valores del cooperativismo y de acuerdo a la actividad que desarrolle.

2.1.2 Clasificación de las cooperativas

Morgado, Sayazo, Herrera y Morgado (2006), señalan que las organizaciones cooperativas según la actividad para la cual fueron

creadas se clasifican en: cooperativas de producción de bienes y servicios, que tienen como objetivo la transformación de materia prima para la producción de bienes o prestación de servicios; cooperativas de consumo de bienes y servicios, las cuales buscan satisfacer mejor y más económicamente las necesidades de sus miembros por medio de la mejora de los servicios de compra y venta de artículos de primera necesidad; cooperativas de ahorro y crédito, que persiguen el objetivo de fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus asociados con los recursos aportados por ellos mismos; y cooperativas mixtas, las cuales tienen dos o más de los perfiles que se han descrito anteriormente.

Las cooperativas textiles, objeto de estudio de esta investigación se ubican dentro de las cooperativas de producción de bienes y servicios.

2.1.3 Principios de la cooperativa

Los principios cooperativos están mencionados en la LEAC y son considerados como los pilares doctrinarios o filosóficos del movimiento cooperativista en Venezuela, los cuales según Molina y García (2005), son: sociedad abierta y voluntaria, gestión democrática, participación económica, autonomía e independencia, educación, entrenamiento e información, fomento de la integración y compromiso con la comunidad.

Específicamente, en cuanto al principio de educación, entrenamiento e información, las cooperativas deben fomentar la educación integral de los asociados y de las comunidades en donde actúan por medio de programas de divulgación, formativos y de capacitación.

Partiendo de este principio, se logra visualizar la importancia que tiene para este tipo de organizaciones de la economía social en Venezuela, fomentar el valor de la educación en sus asociados y en los miembros de la comunidad donde se desarrollan. Para este cometido, se cuenta con lo establecido en la Providencia Administrativa N° PA-039-05, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.333 de fecha 12 de diciembre 2005, la cual hace referencia a los lineamientos

sobre la formación, capacitación y convalidación educativa de este tipo de organizaciones. En ese sentido, señala que el proceso educativo en las cooperativas debe estar al alcance de todos los asociados, con la finalidad de garantizar mayores posibilidades de desarrollo y participación. Para ello, la SUNACOOOP, velará por las disposiciones establecidas en la LEAC en lo atinente a la creación, mantenimiento y utilización del Fondo de Educación.

2.2 Capacitación

Para la comprensión del tema, se esbozan a continuación aspectos relacionados con la definición de capacitación, el proceso de capacitación, necesidades y estrategias.

2.2.1 Definición de capacitación

Rodríguez y Ramírez (1991), definen capacitación como el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar las actitudes del personal en todos los niveles, con la finalidad de que desempeñen mejor su trabajo. Estos autores consideran la capacitación como uno de los temas de mayor actualidad, ya que no existen organizaciones que no requieran de una estructura que facilite el proceso de capacitación. Por su parte, Dolan, Cabrera y Schuler (2003), indican que la capacitación del personal consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, a través del aumento de las capacidades por medio de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del ámbito general de la capacitación, como un proceso educativo que permite proporcionar a los asociados a corto plazo, los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias, con la finalidad de corregir las deficiencias existentes en el aspecto contable de dichas organizaciones sociales, con la finalidad de lograr un mejor desempeño organizacional.

2.2.2 Etapas del proceso de capacitación

Dolan y otros (2003), señalan que un modelo normal de capacitación se aplica en tres fases: 1) fase de análisis, en la cual se determinan las necesidades de capacitación que presenta la organización; 2) fase de implantación, en la que se emplean determinados programas y métodos de aprendizaje en busca de la transmisión de nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; y 3) fase de evaluación, en la cual se determina el grado en el que se alcanzaron los objetivos previstos con el proceso de capacitación.

2.2.3 Detección de necesidades de capacitación

Para detectar las necesidades de capacitación deben realizarse tres tipos de análisis:

1) Análisis organizacional, que consiste en examinar a toda la compañía para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se debe tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos, así como los resultados de la planeación en recursos humanos.

2) Análisis de la persona, dirigida a los empleados individuales y para lo cual debe realizarse dos preguntas ¿a quién se necesita capacitar? y ¿qué clase de capacitación se necesita? La intención es comparar el desempeño del empleado con las normas establecidas de la empresa.

3) Análisis de tareas, estudiando la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en la capacitación.

Según Dolan y otros (2003), el análisis de tarea proporciona la información básica que deben contener las descripciones de los puestos de trabajo, las habilidades necesarias para realizar las tareas a partir de las especificaciones o requisitos del puesto de trabajo y el nivel de rendimiento mínimo aceptable. Dichos autores señalan que el análisis de las diversas tareas dentro de una organización, puede desempeñar un papel decisivo a la hora de trazar y elegir un plan de capacitación, ya que permite considerar todas y cada una de las tareas, determinando la frecuencia de ejecución, su importancia dentro de la organización y el grado de dificultad que la misma conlleva.

En función de lo anteriormente expuesto, para efecto de la presente investigación, el proceso de detección de necesidades se efectuará través dicho análisis, ya que este permite conocer las actividades que deben ser desarrolladas por los socios de las cooperativas textiles de la Parroquia Juan Ignacio Montilla, del Municipio Valera, en cada una de las ocupaciones que presenta el área contable. , para ello se considerarán los conocimientos, las habilidades y destrezas mínimos aceptables que en dicha materia deberán poseer estos, en función del logro de los objetivos planteados, dirigiendo los esfuerzos de formación hacia las tareas más frecuentes, importantes y difíciles de aprender.

Siguiendo la idea anterior, Davenport (2000), en su investigación titulada Capital Humano, señala que la capacidad es considerada como la pericia que sobre una serie de actividades o formas de trabajo posee un individuo, la cual se encuentra a su juicio compuesta por tres subcomponentes: el conocimiento, considerado como el dominio de un cuerpo de hechos requeridos para desempeñar una actividad, representa el contexto intelectual dentro del cual actúa una persona; la habilidad, referida a la familiaridad con los medios y los métodos para la realización de una tarea determinada, puede abarcar desde la fuerza y la habilidad física hasta un aprendizaje especializado y; el talento o destreza, es considerado como la facultad innata para realizar una tarea específica y se compara desde muy cerca con la aptitud.

2.2.4 Estrategias de capacitación

Una estrategia de capacitación está orientada a brindarle al individuo las herramientas necesarias para desempeñar una determinada actividad. A través del proceso de capacitación se enseñan a los empleados nuevas actividades y conocimientos con la finalidad de garantizar su aportación a la organización y satisfacer sus legítimas aspiraciones de progreso. Debe considerarse que a medida que cambian las necesidades de la organización también se llevan a cabo actividades de cambio en el personal de la misma, como es el caso de la reubicación, transferencia, promoción y la última instancia, la jubilación y separación.

Para Macintosh, citado por Werther (1987), las estrategias de capacitación deben partir, en su formulación e implementación, de los sujetos participantes, sus organizaciones y los entornos sociales en los que se desenvuelven. Considera además, que estas estrategias deben ser permanentemente adecuadas, readecuadas y recreadas en función de las cambiantes condiciones de los contextos sociales en los que los individuos concretan su práctica política, cultural, económica, social y ambiental.

Por tal razón, se considera que la implementación de estrategias de capacitación no sólo ayuda a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sino que sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Por otra parte, las actividades de capacitación ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales y en el caso particular de las organizaciones de la economía social, este tipo de prácticas se encuentran fundamentadas en la Providencia 039 sobre lineamientos la formación, capacitación y convalidación educativa, publicada por la SUNACOO en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.333 el 12 de diciembre de 2005. A su vez, cuenta con la creación de un Fondo de Educación que debe ser utilizado en las actividades educativas y en el sistema de reconocimiento y acreditación, para garantizar el mejoramiento y crecimiento personal y profesional de los asociados y de la Cooperativa.

Las estrategias de capacitación se orientan a cubrir las necesidades de información y/o procedimientos que tengan los individuos en una unidad determinada dentro de la organización, apoyándose en técnicas y métodos que garanticen el logro de los objetivos establecidos. Es por ello que de acuerdo a la detección de las necesidades que se efectúe como fase inicial del diseño del programa, dichas estrategias se pueden orientar a cubrir necesidades de capacitación contable, administrativa, industrial, operacional, entre otras. Para efectos de la

presente investigación se profundizará en los aspectos fundamentales correspondientes a las estrategias de capacitación contable.

2.3 Capacitación contable en cooperativas

De acuerdo con Molina y García (2005), las cooperativas como organizaciones de la economía social y participativa deben establecer controles eficientes que permitan garantizar una gestión colectiva realizada con transparencia y honestidad por sus asociados. Asimismo, deben prever sistemas de contabilidad que aseguren el registro adecuado de sus operaciones, para lo cual es necesaria la intervención de la instancia de control de la cooperativa. Esta instancia fiscaliza el funcionamiento y actividad social, económica y contable de la organización, cuidando que se cumpla la ley y asegurando que se ejecuten los acuerdos de la asamblea.

De igual manera, según estos autores, se debe considerar que por encima de la instancia de control de la cooperativa se encuentra la SUNACOOB, la cual se constituye como el órgano del Estado o unidad administrativa pública, encargada de la función de control y fiscalización sobre las cooperativas.

Por su parte, el Decreto con Fuerza de Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (2001), en su Artículo N° 81, señala que:

la SUNACOOB podrá ejercer la fiscalización de las cooperativas, organizar un servicio de información sobre las mismas, imponer sanciones de conformidad con las disposiciones de ley, dictar las medidas que fueren necesarias para hacer cumplir sus funciones, y las demás funciones que establezca la ley.

Según Catacora (1998), teniendo presente estas consideraciones, así como también la técnica de contabilidad utilizada (la cual se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio para luego interpretar sus resultados), es pertinente reconocer la importancia de la capacitación contable de los asociados de este tipo

de organizaciones. Esto les permite orientarse sobre el curso que sigue la cooperativa en función de datos contables y estadísticos, así como verificar la efectividad de las actividades que se ejecutan y comparar con lo previamente establecido. Tal comportamiento permitirá resguardar los intereses de la organización y cumplir con las normativas establecidas.

3. Aspectos metodológicos

De acuerdo al nivel de conocimientos, la investigación es de tipo descriptivo y se desarrolla a través del estudio del comportamiento de la variable “capacitación contable” en las cooperativas textiles de la Parroquia Juan Ignacio Montilla del Municipio Valera estado Trujillo.

La población la conformaron 101 socios pertenecientes a 16 cooperativas textiles ubicadas en el municipio estudiado. De esta población se tomó una muestra de 72 socios y para llegar a cada uno de ellos se utilizó un muestreo aleatorio simple.

Para obtener y registrar los datos de la realidad en estudio, se aplicó un cuestionario conformado por veintiocho ítems cerrados, sometido a una validación por juicio de cuatro expertos. Dicho instrumento está diseñado en dos secciones: la primera, referida a la información general respecto a la “capacitación recibida” y, la segunda, con preguntas destinadas a abordar la dimensión “necesidades de capacitación” a partir de las subdimensiones “conocimientos” y “habilidades”.

La subdimensión “conocimiento” abordó los indicadores: tipo de cuentas, ecuación patrimonial, teoría del cargo y del abono, registros contables, libros obligatorios, balance de comprobación y estados financieros. La subdimensión “habilidades”, consideró aquellas que según Alles (2006), se deben desarrollar en cualquier ocupación dentro de la organización, como son: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, habilidad analítica y numérica.

Posteriormente se analizaron los datos a través de la estadística descriptiva, representándolos en tablas que permitieron obtener la información necesaria para proponer las estrategias de capacitación contable que requieren dichas organizaciones.

4. Resultados de la investigación

Los resultados se muestran según las dos secciones planteadas en el instrumento: capacitación recibida y necesidades de capacitación.

4.1 Información sobre la capacitación recibida

En la tabla 1, se puede observar que el 100% de los asociados encuestados afirmaron haber recibido algún tipo de capacitación durante su estadía en la cooperativa, lo cual indica que se han insertado en actividades de educación. Asimismo, se aprecia que estos han recibido capacitación en áreas diversas, entre las cuales destacan, principalmente, un 49% en producción textilera a través de la Misión Bolivariana Vuelvan Caras, un 22% en cooperativismo y producción textilera y un 15% en cooperativismo y socialismo.

Estos resultados evidencian que no se le ha dado importancia a la inserción en actividades educativas orientadas hacia la capacitación contable.

Tabla 1 >>>
Capacitación recibida y áreas de capacitación

Capacitación Recibida	fi	fi %
Si	72	100
No	0	
Total	72	100
Áreas de Capacitación	fi	fi %
Cooperativismo	2	3
Contabilidad	0	0
Socialismo	3	4
Administración	2	3
Producción Textilera	35	49
Valores	3	4
Cooperativismo y Socialismo	11	15
Cooperativismo y Contabilidad	0	0
Cooperativismo y Producción Textilera	16	22
Otro. ¿Cuáles?	0	0
Total	72	100

Fuente: elaboración propia.

4.2 Información sobre necesidades de capacitación

En la tabla 2 se presentan los resultados de la subdimensión **conocimientos**, entre los hallazgos encontrados se puede apreciar que el 94% de los asociados encuestados afirmaron no saber que las cuentas se clasifican en reales, nominales y de orden.

De manera específica, el 96% de los asociados encuestados, señalan que no conocen si las cuentas reales son aquellas que se utilizan para el registro de todas las transacciones que afectan las partidas del Balance General. El 4% conoce la teoría de autores como Catacora (1998), cuando señalan que las cuentas reales son aquellas que se utilizan para el registro de todas las transacciones que afecten directamente las partidas del Balance General, entre las cuales se tiene: efectivo, cuentas por cobrar, propiedad, planta y equipo entre otras.

Asimismo en la tabla 2 se aprecia que sólo el 11% de los asociados responden positivamente al hecho de que a través de la ecuación

patrimonial ($\text{Activo} = \text{Pasivo} + \text{Capital}$) se logra medir el equilibrio patrimonial de la cooperativa, lo cual representa un porcentaje muy bajo en comparación con el 89% que señala lo contrario. Esta situación indica la falta de conocimiento y practica contable por parte de los asociados encuestados.

En cuanto al conocimiento contable referido a la teoría del cargo y abono, el 98% de los encuestados afirma que no tienen conocimiento de que en la contabilidad se afectan, al menos, dos cuentas para registrar las operaciones (si hay un cargo debe existir un abono). El restante porcentaje sí maneja tal información.

En este mismo orden, el 100% de los asociados encuestados consideran que no saben analizar las cuentas de los registros contables efectuados en busca de errores, omisiones o para reconocer la situación económica de la cooperativa. En este sentido, se evidencia las necesidades de capacitación contable que presentan dichas organizaciones.

En cuanto a libros contables, el 68% de los asociados reconocen el libro diario, mayor, inventario y auxiliares como libros contables de la cooperativa. El restante 32% no reconoce a ninguno de los anteriores, lo cual expresa desconocimiento en esta materia. Asimismo, los asociados encuestados señalan que no poseen los conocimientos o la capacidad para registrar de manera correcta y cronológica las operaciones contables en el libro diario de su cooperativa

Siguiendo el orden de los resultados de la subdimensión **conocimientos**, al momento de consultarles a los asociados encuestados sobre si poseen la capacidad para clasificar y resumir todas las operaciones del libro diario, registrándolas en el libro mayor de contabilidad, el 100% de los encuestados señalaron que no, ya que no han recibido ningún tipo de capacitación en dicha área.

Tabla 2 >>>
Detección de necesidades

Subdimensión conocimientos			
Preguntas	Opciones	fi	%
¿Sabe usted que las cuentas se clasifican en reales nominales y de orden?	Si	4	6
	No	68	94
	Total	72	100
¿Cree usted que a través de la ecuación patrimonial (Activo=Pasivo + Capital) se logra medir el equilibrio patrimonial de la cooperativa?	Si	8	11
	No	64	89
	Total	72	100
Tiene usted conocimiento de que en la contabilidad se afectan al menos dos cuentas para registrar las operaciones, significando esto que si hay un cargo, debe existir un abono?	Si	2	2
	No	70	98
	Total	72	100
¿Sabe usted analizar las cuentas de cada uno de los registros contables de las transacciones efectuadas en busca de errores, omisiones y para reconocer la situación económica de la cooperativa?	Si	0	0
	No	72	98
	Total	72	100
¿Los libros contables de la cooperativa están compuestos por?	Diario	0	0
	Mayor	0	0
	Inventario	0	0
	Auxiliares	0	0
	Todos los anteriores	49	68
	Ninguno de los anteriores	23	32
Total	72	100	

Fuente: elaboración propia.

En atención a los resultados mostrados y de acuerdo a la teoría propuesta por Catacora (1998), en el libro mayor se registran datos como la fecha de la operación, el detalle de la misma, la referencia en el que cruza con el libro diario, el monto de los cargos, abonos y saldo. En este sentido, al confrontar dicha teoría con los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta, se obtuvo que sólo el 13% de los asociados encuestados conocía los datos que debía registrar en dicho libro. El hecho de que el 87% desconozca estos datos, deja intuir retraso en los registros e inexistencia de los mismos.

De la aplicación de la encuesta, también se obtuvo que el 100% de los asociados no conoce los datos que debe contener el libro de inventario, el cual de acuerdo a Morgado (2007), es obligatorio para las organizaciones

económicas incluidas las cooperativas. Este libro debe contener un Estado de Resultado que demuestre los excedentes obtenidos y el déficit sufrido al término del ejercicio y un Balance General que debe ser firmado por todos los socios como muestra de aprobación.

Con respecto a la información que aporta el Balance de Comprobación a la cooperativa, el 100% de los encuestados señala que no sabían que por medio de dicho cuadro contable podían determinar la tendencia y los parámetros económicos sobre los cuales se mueve la organización que representan.

También se obtuvo la información de que el 96% de los asociados encuestados no sabían que el Balance General muestra la situación financiera de la cooperativa en un momento determinado. Asimismo, 100% de estos asociados no poseen los conocimientos necesarios para interpretar la información presentada en los estados financieros. Como puede intuirse, es preocupante la situación, pues se ignora la valiosa información que se genera con la preparación e interpretación de los estados financieros. A través de la interpretación de los estados financieros como un procedimiento básico y necesario, se conoce la situación económica de la organización.

Es importante destacar que tan solo el 1% de los encuestados sabe que el Estado de Resultados muestra la utilidad o pérdida que ha obtenido la entidad en un periodo determinado, y en contraposición a eso, la mayoría conformada por el 99% de los encuestados no maneja dicha información. De acuerdo a la teoría propuesta por Catacora, (1998), el estado de movimiento de las cuentas del patrimonio muestra el movimiento ocurrido en todas las cuentas que componen dicho renglón, lo cual el 100% de los asociados encuestados afirmaron desconocer.

También se logró determinar que el 92% de los asociados encuestados considera que el estado de flujo del efectivo muestra las principales fuentes de aplicación de efectivo de un periodo, mientras que el restante 8% no comparte dicho criterio. Tal situación muestra un

indicador favorable distinto a los observados hasta ahora, pero no lo suficientemente valedero, a juicio de los autores, como para afirmar que no se requiere la realización de actividades de capacitación contable, ya que esta variación pudiera obedecer a otros factores.

En relación a la subdimensión **habilidades**, en la tabla 3, se puede apreciar que el 68% de los encuestados no orienta la acción de sus compañeros con la finalidad de lograr los objetivos de la cooperativa. Según lo observado, consideran que no es necesario seguir un parámetro fijo de acción para lograr los objetivos propuestos. El que sólo el restante 32% busque orientar a sus compañeros, evidencia carencia de liderazgo participativo.

En cuanto a la motivación que sienten los asociados hacia el logro de los objetivos, se determinó que el 51% de los encuestados no se encuentra motivado, mientras que el 49% considera estar motivado para lograr los objetivos planteados. Es necesario resaltar que la motivación juega un papel importante en todo conjunto organizacional, ya que por su intermedio los elementos que lo componen actúan o se comportan de una determinada manera, combinando procesos intelectuales, emocionales, físicos y psicológicos.

Asimismo, en la tabla 3 se evidencia que sólo el 46% de los asociados encuestados considera que comunica sus ideas de manera clara, eficiente y fluida, logrando de esta manera que sus compañeros capten su mensaje. Lamentablemente es un porcentaje bajo considerando lo importante que es la comunicación efectiva dentro de las organizaciones sociales, la cual, según Alles (2006), implica la capacidad de escuchar, de hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, obteniendo resultados positivos.

Tabla 3 >>>
Detección de necesidades

Subdimensión habilidades			
Preguntas	Opciones	fi	%
Orienta usted la acción de sus compañeros asociados con la finalidad de lograr los objetivos de la cooperativa?	Si	23	32
	No	49	68
	Total	72	100
¿Se encuentra usted motivado a lograr los objetivos planteados por la cooperativa?	Si	35	49
	No	37	51
	Total	72	100
¿Comunica usted sus ideas de manera clara, eficiente y fluida, logrando de esta manera que sus compañeros capten su mensaje?	Si	33	46
	No	39	54
	Total	72	100
¿Se caracteriza usted por escuchar atentamente y compartir información relevante con sus compañeros?	Si	34	47
	No	38	53
	Total	72	100
¿Es usted una persona que alimenta y fomenta el espíritu de equipo dentro de la cooperativa?	Si	38	53
	No	34	47
	Total	72	100
¿Recopila usted información relevante sobre la cooperativa, con la finalidad de detectar problemas existentes en la misma?	Si	18	25
	No	54	75
	Total	72	100
¿Presenta usted alternativas de solución a los conflictos encontrados en la cooperativa que usted representa?	Si	21	29
	No	51	71
	Total	72	100
¿Interpreta usted fácilmente los datos numéricos arrojados por el proceso contable de la cooperativa?	Si	3	4
	No	69	96
	Total	72	100

Fuente: elaboración propia.

Otro aspecto, por demás importante de la comunicación, es el hecho de escuchar atentamente y el compartir información entre compañeros, ya que fomenta el intercambio de información relevante dentro de la organización. En este contexto, se observa que existen fallas significativas dentro de las cooperativas estudiadas ya que tan solo el 47% de los encuestados considera que una de sus características es el poder escuchar atentamente y compartir información relevante con sus compañeros. La mayoría representada por el 53% no comparte dicha opinión.

El trabajo en equipo, según la teoría aportada por Alles (2006), implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo y trabajar con los demás como actitud opuesta a la individual o competitiva. En este ámbito, se observa en la tabla 3 que el 53% de los asociados encuestados afirman considerarse personas que alimentan y fomentan el espíritu de equipo dentro de la cooperativa y el 47% restante considera que pueden lograr sus objetivos sin el apoyo de otros, solo contando con su trabajo, lo que evidencia una situación difícil para el trabajo en equipo.

La capacidad de análisis en general la tiene aquella persona que logra detectar los problemas, buscar y coordinar información con la finalidad de proponer soluciones viables a una determinada situación. En la investigación, solo el 25% de los asociados encuestados recopila información relevante sobre la cooperativa con la finalidad de detectar los problemas existentes. El restante 75%, no efectúa ningún tipo de procedimiento referido a la recolección de información y solución de conflictos, lo cual evidencia la falta de capacidad analítica por parte de los encuestados.

Las alternativas de solución a los conflictos existentes dentro de las organizaciones se constituyen como una herramienta primordial que les ayuda a superar las crisis que paulatinamente se van presentando. De los asociados encuestados, tan solo el 29% presenta alternativas de solución a los conflictos encontrados en la cooperativa, mientras que el restante 71% prefiere esperar a que otros soluciones los conflictos por ellos.

Por último, y de acuerdo al criterio de Alles (2006), la habilidad numérica tiene que ver con el tipo y alcance del razonamiento numérico, pudiéndose incluir aquí la habilidad para analizar y presentar datos financieros. Por tal razón, como se observa en la tabla 3, se consultó con los asociados si interpretan fácilmente los datos numéricos arrojados por el proceso contable de la cooperativa, a lo cual solo el 4% respondió de manera afirmativa, mientras que el restante 96% considera que no pueden hacerlo.

Sobre la base de los resultados obtenidos en la investigación, a continuación se proponen un conjunto de estrategias de capacitación contable orientadas a establecer los mecanismos que permitan eliminar las carencias presentes en los asociados de dichas cooperativas en el aspecto contable. Se parte del hecho de que las cooperativas deben fomentar la educación integral de los asociados y de las comunidades en donde actúan, por medio de programas de divulgación, formativos y de capacitación, planteándolas de la siguiente manera;

I Fase: Estrategias para la detección de necesidades de capacitación

- Implementar un análisis de tareas que permita analizar la importancia y el rendimiento de las labores de los sujetos que van a ser incorporados a la capacitación. Es decir, la información básica que deben contener las descripciones de los puestos de trabajo, las habilidades necesarias para realizar dichas tareas y el nivel de rendimiento mínimo aceptable.
- Aplicar instrumentos de detección de necesidades, encuestas y/o entrevistas a los asociados de las cooperativas en busca de la determinación de los aspectos que presentan mayor debilidad.
- Comparar los resultados obtenidos con respecto a las habilidades que se requieren para el desarrollo de las tareas propuestas, con los resultados que resulten de la implementación de la encuesta y/o entrevistas con la finalidad de determinar la existencia de algún vacío de conocimientos.

II Fase: Estrategias para la identificación de los recursos

- Los recursos económicos y humanos son de gran importancia, ya que sin los mismos no pueden llevarse a cabo los planes o programas cónsonos con las necesidades detectadas, por lo cual se plantean las siguientes estrategias:
- Verificar que la Asociación Cooperativa le de cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Providencia Administrativa PA-030-05, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.277 del 21 de septiembre de 2005. La providencia establece en su artículo 2, que las asociaciones cooperativas y organismos de integración deberán, al cierre de su ejercicio económico, deducir

el 1% de sus ingresos totales y destinarlo en partes iguales al mantenimiento de los Fondos de Reserva de Emergencia, Protección Social y Educación. Asimismo, una vez que se haya obtenido el excedente neto, deberá destinarse el 30% de este en partes iguales entre los tres fondos.

- De no cumplir con los requerimientos planteados anteriormente, proponer la posibilidad de que los asociados efectúen un aporte adicional que permita la realización del proceso de capacitación.
- Solicitar aportes económicos de entidades públicas como Alcaldías, Gobernaciones o implementar cualquier otro mecanismo para la obtención de los fondos.
- Preparar comunicación de solicitud de capacitación dirigida a la SUNACOOOP Región Trujillo, al Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES), o aquellas cooperativas de capacitación que prestan sus servicios en cuanto a asesorías y capacitación en la localidad, con la finalidad de contar con personal calificado que desarrolle las actividades de capacitación que sean necesarias.
- De igual manera la Providencia Administrativa N° PA-039-05 publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.333 del 12 de diciembre de 2005, señala en su artículo 04 que las personas jurídicas, organizaciones e instituciones públicas podrán ser convalidadas por la SUNACOOOP, con la intención de constituirse como organizaciones de educación y asistencia técnica cooperativa. Estas organizaciones representan una alternativa al momento de escoger los recursos humanos que desarrollaran el proceso de capacitación.

III Fase: Estrategias para el diseño del programa de capacitación

Esta fase se presenta tomando en consideración los resultados de la Fase I, es decir, en las necesidades de capacitación detectadas. De acuerdo a los vacíos de conocimiento encontrados, el diseño del programa de capacitación implica:

1. Seleccionar las actividades de capacitación

Luego de la detección de necesidades efectuada a las cooperativas textileras de la Parroquia Juan Ignacio Montilla del municipio Valera y

de acuerdo a la teoría consultada, se considera apropiado capacitarlos a través de conferencias, videos, cursos, talleres, estudio de casos, lectura, estudios individuales, introducción programada e instrucción directa sobre la ocupación en el área contable.

2. Reconocer el nivel de profundidad deseado para la capacitación.

En este caso, una capacitación básica e intermedia que busca la formación e integración de la información requerida en cada uno de los asociados capacitados.

3. Seleccionar el contenido de la capacitación

•De acuerdo a las principales necesidades de capacitación observadas en los asociados encuestados, se considera que el contenido de la capacitación debe impartirse a través de talleres:

- Taller: Contabilidad básica para cooperativas

Contenido (teórico práctico): contabilidad, origen y evolución, la cuenta, concepto y clasificación, ecuación contable, teoría del cargo y del abono.

- Taller: contabilidad para cooperativas I

Contenido (teórico práctico): registros contables, libros obligatorios, gerencia estatutaria, conciliación bancaria.

- Taller: contabilidad para cooperativas II

Contenido (teórico práctico): hoja de trabajo, asientos de ajuste y cierre, balance de comprobación.

•Taller: análisis de estados financieros como herramienta básica para la toma de decisiones en cooperativas.

Contenido (teórico práctico): estados financieros: concepto, clasificación y utilidad, disposiciones del código mercantil, estados financieros en la cooperativa, tipos de análisis de estados financieros.

- Taller: liderazgo y comunicación en la organización

Contenido (teórico práctico): liderazgo, concepto, tipos, evolución, valores, la comunicación en la cooperativa, comunicaciones escritas y orales, expresión de ideas.

- Taller: motivación al logro

Contenido (teórico práctico): análisis del marco conceptual del comportamiento humano, marco conceptual de la motivación, personalidad, motivo, motivación

- Taller: trabajo en equipo

Contenido (teórico práctico): principios básicos del trabajo en equipo, solidaridad, apoyo y comunicación, el grupo como medio de trabajo.

- Taller: toma de decisiones

Contenido (teórico práctico): análisis de problemáticas, conflicto, problema, situación problemática, solución y análisis de conflictos.

- Taller: solución de conflictos

Contenido (teórico práctico): técnicas para la solución de conflictos

4. Definir claramente la población objeto de capacitación

La capacitación se encuentra dirigida a la totalidad de los asociados de las dieciséis cooperativas textiles de la Parroquia Juan Ignacio Montilla del municipio Valera Estado Trujillo, los cuales ascienden a setenta y dos ya que aunque algunos de ellos poseen cierta información sería necesario que todos participaran por igual, conformando grupos de trabajo para el desarrollo de la actividad.

5. Identificar el tipo de capacitación (interna o externa)

Capacitación externa, contando con la colaboración de la SUNACOOOP Región Trujillo, el Instituto Nacional de Capacitación Educativa Socialista (INCES) y aquellas cooperativas de capacitación que prestan sus servicios en la localidad.

6. Seleccionar a los instructores

Los instructores seleccionados deberán poseer credenciales de acreditación en trabajos de formación, profesionales en ejercicio y con experiencia reconocida y probada en el área que se desempeñará dentro del proceso de capacitación.

Fase IV: Estrategias para la implementación del programa de capacitación

1. Al momento de implementar el programa de capacitación es importante reconocer o poder medir ciertos indicadores que proporcionan información sobre los posibles resultados a obtener en la culminación del proceso de capacitación, por lo cual se debe:

2. Establecer un mecanismo que permita evaluar la efectividad respecto al costo.

3. Analizar el contenido del programa de capacitación verificando que verdaderamente se adapte a las necesidades detectadas.

4. Verificar con anticipación la idoneidad de las instalaciones donde se desarrollará el proceso de capacitación.

5. Analizar las preferencias y la capacidad de los sujetos a capacitar.

6. Evaluar las preferencias y las capacidades del capacitador.

7. Evaluar los principios de aprendizaje a ser empleados por el capacitador.

V Fase: estrategias para la evaluación del programa de capacitación

Para esta etapa es importante considerar cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación: reacciones observadas en los capacitados, aprendizaje obtenido, comportamiento posterior a la capacitación y evaluación de los resultados. Por ello, en este caso, las estrategias se plantean de la siguiente manera:

1. Evaluar las posibles reacciones tanto positivas como negativas presentes en los sujetos capacitados (asociados).

2. Probar el conocimiento y las habilidades después de la capacitación para determinar la mejora existente.

3. Establecer un clima idóneo para la transferencia de conocimientos desde la capacitación hasta el desarrollo de las funciones propias en las tareas realizadas.

4. Evaluar el desempeño de los sujetos capacitados y compararlo con su rendimiento antes del proceso de capacitación, con la finalidad de determinar los resultados obtenidos del proceso.

5. Conclusiones

En relación a la detección de las necesidades de capacitación en el área contable que presentan los asociados de las cooperativas textiles de la parroquia Juan Ignacio Montilla del municipio Valera del estado Trujillo, se logró evidenciar en una primera fase, que los asociados encuestados en su totalidad han recibido por medio de la cooperativa que representa, algún tipo de capacitación, la cual se ha encontrado orientada hacia el desarrollo de la actividad textilera, cooperativismo, socialismo, entre otros aspectos, pero que le han restado importancia al aspecto contable.

Ahora bien, con respecto al conocimiento de clasificación de cuentas, la mayoría de los asociados encuestados no reconocieron la importancia del hecho de que las cuentas deben ser clasificadas contablemente de acuerdo a su uso y presentación, ya que no lograron determinar el correcto uso de las cuentas contables ni de los Estados Financieros. Asimismo, tampoco conocen que a través de la ecuación patrimonial se logra medir el equilibrio de las cuentas de activo, pasivo y capital.

Con respecto a los registros contables, desconocen la existencia de la teoría del cargo y del abono, ya que no saben que en contabilidad al momento de efectuar los registros se afectan al menos dos cuentas. De igual manera no saben analizar los registros, ni efectuar los asientos de ajuste que se originen por errores u omisiones presentes, así como desconocen la utilización de métodos contables para efectuar dichos registros.

Con respecto a los libros contables, reconocen medianamente sus nombres, aunque consideran que no poseen los conocimientos mínimos necesarios para efectuar los registros correspondientes a cada uno. Se evidencia que aunque identifican los nombres de los libros contables de la cooperativa no saben usarlos, quedando claro que existe un vacío entre tenerlos y usarlos correctamente.

En relación a los estados financieros, se observa que existe un desconocimiento marcado en dicha materia, ya que no reconocen con facilidad cuáles son los formatos principales que se deben preparar dentro de la organización con la finalidad de obtener información relevante. Por consiguiente, no poseen los conocimientos para clasificar ni analizar la información que muestran los estados financieros, lo cual es un indicador importante de la necesidad de capacitación en esta área.

Ahora bien, al momento de evaluar las destrezas y habilidades presentes en los encuestados, se logra observar que existe un alto porcentaje de los asociados que no se esfuerzan en pro del logro de los objetivos planteados por las cooperativas que representan. Asimismo, no poseen iniciativa, perseverancia, motivación, aun sabiendo que estos aspectos juegan un papel importante dentro de las organizaciones, por el contrario, manifiestan que el trabajo asociado no permite en muchos casos que este tipo de indicadores fluyan.

En el aspecto comunicacional, presentan igualmente ciertas fallas ya que a la mayoría de los encuestados no les gusta escuchar al otro ni compartir información relevante para el desarrollo de determinadas funciones dentro de la organización cooperativa. Se observa poco trabajo en equipo y tanto sus capacidades de análisis y solución de conflictos se muestran verdaderamente bajas, lo cual llama la atención, ya que a pesar de haber recibido capacitación, sus niveles de conocimiento, habilidades y destrezas son bajas.

Luego de la aplicación de los cuestionarios dirigidos a los asociados de las dieciséis cooperativas textiles de la Parroquia Juan Ignacio Montilla del municipio Valera estado Trujillo, se observa con preocupación las necesidades apremiantes de capacitación contable. Existe una desviación entre lo que se debe conocer en términos contables y lo que se demuestra en la realidad de este tipo de organizaciones, lo cual es un fuerte indicativo de las debilidades existentes en dicha área. Al no realizarse registros contables de las operaciones realizadas, por consiguiente no está quedando evidencia lo que imposibilita la preparación de los Estados Financieros y la toma de decisiones oportunas.

Bibliografía >>

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión de Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Catacora, F. (1998). *Contabilidad*. Caracas, Venezuela: Editorial McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial del 30 de diciembre.
- Davenport, T. (2000). *Capital Humano: creando ventajas competitivas a través de las personas*. España: Gestión 2000.
- Dolan, S. L., Cabrera, R.V. y Schuler, R. (2003). *La gestión de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ley Especial de Asociaciones Cooperativas (2001) Gaceta Oficial N°: 37.285 del 18 de septiembre. Caracas Venezuela.
- Molina, C. y García A. (2005). *¿Qué es y cómo funciona una cooperativa?* Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO de Venezuela C.A.
- Morgado J, Sayazo E., Herrera D. y Morgado A. (2006). *Administrando una Cooperativa* Caracas- Venezuela: VC Vadell Hermanos Editores.
- Morgado, J. (2007). *Contabilidad para cooperativas. 2ª edición, Caracas, Venezuela: VC Vadell Hermanos Editores*.
- Rodríguez, M. y Ramírez, P. (1991). *Administración de la capacitación*. México: McGraw-Hill.
- Superintendencia Nacional de Cooperativas. Página Web en línea. Disponible en: <http://www.sunacoop.gov.ve/>
- Werther, W. (1987). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Editorial McGraw-Hill.

Contribución de la empresa familiar al desarrollo local del estado Mérida^{1*}

Briceño Barrios, María Auxiliadora^{2**}

Recibido: 05/04/2012

Revisado: 05/05/2011

Aceptado: 18/05/2011

Resumen >>>

En este trabajo se intenta justificar por qué las empresas familiares pueden ser el elemento dinamizador de la economía de una localidad como Mérida pues los negocios de familia son entidades económicas conocidas a lo largo de muchos años, forman parte de la historia de una localidad y contribuyen a fortalecer los vínculos o relaciones que estos agentes fomentan como resultado de su actividad productiva. Por su parte, el modelo de desarrollo local que tiene como propósito el bienestar y la calidad de vida de la población, encuentra en las empresas un agente dinamizador de este objetivo, que se logra no solo con apoyo del hecho "económico", sino también mediante la consideración e inclusión de aspectos de tipo social, ambiental, cultural, tecnológico, entre otros. Por ello, se pueden emplear las dimensiones teóricas del desarrollo local: económica y socio-ambiental, para medir la contribución de las empresas a este proceso de desarrollo. En esta investigación se usó como estrategia metodológica el muestreo aleatorio simple estratificado para consultar a un grupo de empresas de la localidad sobre estos aspectos. Los resultados aquí obtenidos muestran que estos negocios de familia tienen elementos desfavorables en sus procesos de gestión, susceptibles de ser mejorados. Pero también presentan elementos propios naturales de las empresas familiares, tales como el número de estas empresas respecto al total y la trayectoria y continuidad de estos negocios, que supone una especie de "capital intangible o sinérgico" por las relaciones y encadenamientos productivos que estos elementos generan, lo cual merece ser potenciado.

Palabras claves: empresas familiares, desarrollo local, dimensiones del desarrollo local: económica y socio-ambiental.

Abstract >>>

CONTRIBUTION OF THE FAMILY BUSINESS TO THE LOCAL DEVELOPMENT OF MERIDA STATE.

In this work, we try to justify why family business can be a development agent in the economy of a town like Mérida, because the family business has been for years a well known economic body which is also part of the history of a town and it contributes to strengthen the bonds or relationships that these agents promote as a result of its productive activity. Meanwhile, the local development pattern, whose aim is the welfare and the people's quality of life, has found in the family business an agent that helps to develop the previously mentioned aims. This can be fulfilled not only by the support from the 'economic' factor, but also by the consideration and inclusion of the social, environmental, cultural and technological aspects, among others. Therefore, the theoretical dimensions of the local development can be used: economic and socio-environmental dimensions, in order to measure the contribution of the business to this development process. In this research a stratified random sampling was used as a methodological strategy in order to consult a group of companies from this town about these aspects. The results obtained show that the family business has negative elements in its management process, which can be improved. But they also have natural elements characteristic of family business, such as the number of these companies in comparison with the total number and the trajectory and continuity of these companies, which suppose a kind of 'intangible or synergistic capital' because of the relationships and productive chains that these elements create, which deserves to be boosted.

Key words: family business, local development, local development dimensions, economic and socio-environmental

1 * La autora agradece el apoyo financiero recibido del Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes de la Universidad de Los Andes, a través del proyecto identificado con el código: E-289-08-09-B, el cual constituyó una importante ayuda para llevar a cabo esta investigación. También se agradece el apoyo en la asesoría estadística recibida del CEAPE-FACES-ULA, bajo la coordinación del Profesor Segundo Quiroz y la colaboración del Profesor Néstor Díaz.

2 ** Doctoranda del Programa en Formación Empleo y Desarrollo Regional, Universidad de La Laguna, España. Magister Scientiae en Administración. Universidad de Los Andes, Venezuela. Profesora Agregado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de Los Andes. Grupo de Investigación de las Organizaciones. Email: auxiliadorab@ula.ve, mariaauxib@hotmail.com

1. Introducción

El argumento aquí sostenido es que las empresas familiares pueden constituirse en un factor determinante para el desarrollo local del estado Mérida. En este trabajo se intenta justificar por qué este tipo de empresa puede ser el elemento dinamizador de la economía de una localidad ubicada en el occidente venezolano, específicamente en la región andina, siendo su ubicación geográfica elemento favorable para el predominio de la agricultura y el turismo, que junto con el comercio, constituyen las actividades económicas principales de esta región.

Esta idea se apoya en experiencias documentadas, las cuales tienen como elemento común el hecho de que la capacidad empresarial innovadora a nivel local constituye un elemento importante para liderar los procesos de desarrollo y movilizar los recursos disponibles. La dinámica económica tiene en los empresarios un recurso potencial, pues su diario quehacer genera eslabonamientos productivos evidenciados en los volúmenes de ventas, servicios prestados, unidades producidas, puestos de trabajo e incluso, en los vínculos o relaciones que estos agentes fomentan como resultado de su actividad productiva. Si a esto se le suma las potencialidades de un territorio: localización, recursos naturales y ambientales, capacidad tecnológica e instituciones educativas, se puede obtener una combinación de factores aprovechables para estimular la productividad y competitividad.

Actualmente nuestras sociedades atraviesan procesos de reestructuración que se evidencian en la integración entre países, producto de una progresiva desregulación que incide sobre los intercambios económicos, fortaleciendo algunas regiones y disolviendo los límites territoriales. Este proceso de transformación se caracteriza por los avances tecnológicos, transnacionalización de las actividades humanas, implantación de valores universales y surgimiento de una comunidad global o sociedad internacional.

Sin embargo, el surgimiento de esta comunidad global o sociedad internacional no significa que el mundo esté políticamente más unido ni

económicamente más homogéneo. Los intercambios que se suscitan en este escenario son muy desiguales en cuanto a su alcance y resultados. Los actores de este proceso no han logrado asimilar de la misma manera los efectos de esta nueva situación, lo cual ha producido desigualdades y desequilibrios entre algunos países y regiones.

De ello surge la idea del desarrollo local como modelo económico que busca dar respuesta a inequidades o problemas que ha venido padeciendo la humanidad en los últimos años, fundamentalmente pobreza y desigualdad de oportunidades entre países y entre regiones de un mismo país.

Ante esta problemática, resalta el papel de la empresa en el desarrollo de las comunidades que las albergan y específicamente el aporte de un tipo especial de negocio que constituye más del 70% del entramado empresarial: la empresa familiar. Estas empresas tienen potencial para lograr combinar sus ventajas distintivas con los elementos que ofrece el contexto en el cual se encuentran y apostar al desarrollo local. En este sentido, el objetivo de este estudio está orientado a describir los elementos clave en la gestión de las empresas familiares merideñas que apuntan al desarrollo local del estado Mérida, Venezuela.

El abordaje del aporte de las empresas familiares al desarrollo local, se realiza a través de dos de las dimensiones propuestas por Vásquez (1988), a saber: económica y socio-ambiental. Asimismo, la selección de las empresas familiares responde a los criterios de propiedad, dirección y continuidad. En esta investigación se usó como estrategia metodológica el muestreo aleatorio simple estratificado para consultar a un grupo de empresas de la localidad sobre estos aspectos. De la muestra de 237 empresas, cumplieron con estos criterios 176 empresas, a las cuales se les aplicó el instrumento de recolección que permitió evaluar dichas dimensiones.

2. Desarrollo local

En algunas regiones del mundo, como es el caso de los países latinoamericanos, los problemas básicos de las comunidades son de tal magnitud y demandan tanta atención que los respectivos gobiernos y comunidades no disponen de espacio en sus agendas políticas y económicas para atender otras situaciones como por ejemplo, la protección del medio ambiente y el mejoramiento de los sistemas educativos. No obstante, estas materias constituyen una tendencia de atención mundial, especialmente en los países desarrollados. En los países en vías de desarrollo las situaciones de inseguridad, delincuencia, falta de vivienda, problemas de salud y alimentación, empleo, entre otros, constituyen necesidades básicas no resueltas que reclaman todo tiempo y dedicación de sus gobernantes.

De esta manera, ha surgido el desarrollo local como la “posible solución” (Boisier, 1999a; Cuervo, 1998) para aliviar un poco estas inequidades, consolidándose como una forma de abordar tales situaciones de una manera distinta. En este sentido, en algunos países desarrollados funciona como modelo de gestión pública que fomenta la descentralización, dándole libertad de actuación y participación a las localidades, especialmente a aquellas con potencial de desarrollar su entorno más directo, conservando sus costumbres, cultura e idiosincrasia.

El modelo de desarrollo local difiere fundamentalmente de otros modelos de desarrollo porque busca el bienestar y la calidad de vida, lo cual se logra no solo con apoyo del hecho “económico”, sino también mediante la consideración e inclusión de aspectos de tipo social, ambiental, cultural, tecnológico, entre otros.

En consecuencia y según lo planteado por Vázquez (1988), el desarrollo local es un proceso de crecimiento económico y cambio estructural que conduce a una mejora del nivel de vida de la población local y en el cual pueden distinguirse varias dimensiones:

• **Dimensión territorial o su carácter local**, dado que se circunscribe a un territorio perfectamente definido, especialmente municipal y sobre todo subregional.

• **Dimensión económica**, en la cual los empresarios usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados y llevar a cabo iniciativas rentables y eficientes.

• **Dimensión social**, en la que sus acciones se dirigen a la creación de puestos de trabajo en los que predomina el desarrollo personal, dado que los actores educativos y de capacitación conciertan con los emprendedores locales la adecuación de la oferta de conocimientos a los requerimientos de innovación de los sistemas productivos locales.

• **Dimensión institucional, político-administrativa o cooperativa**, en la que la gestión local y regional facilitan la concertación público-privada a nivel territorial, asegurando la coordinación de los agentes implicados y facilitando la creación de “entornos innovadores” favorables al desarrollo productivo y empresarial, pues dada la magnitud del proceso, exige la colaboración e implicación de múltiples organismos colectivos.

• **Dimensión cultural**, en la que los valores e instituciones locales permiten impulsar o respaldar el propio proceso de desarrollo. En esta dimensión la cultura es entendida como un factor productivo y generador de riqueza que supera la visión conservacionista del patrimonio cultural y se vincula a los procesos productivos, creación de empleo, innovación tecnológica, convirtiéndose en instrumento dinamizador de la actividad socioeconómica.

• **Dimensión ambiental**, que incluye la atención a las características específicas potenciales y limitantes del medio natural, a fin de asegurar un desarrollo sostenible.

Por ello, cuando las comunidades organizadas logran elevar mediante su trabajo su nivel de vida (mejores vías comunicación, servicios públicos, viviendas, empleo, colegios, universidades, escuelas, centros de salud, abastecimiento, entre otros) se puede decir que dicha comunidad ha alcanzado un alto nivel en su calidad de vida y esto trasciende el mero hecho económico y lo supera. En palabras de Gutiérrez (2006), la visión

de desarrollo basado en crecimiento económico ha sido superada, dado que el ingreso per cápita de un país no dice nada si no se traduce en bienestar y calidad de vida para la gente.

De igual modo, la experiencia de otros países ha demostrado que el asistencialismo gubernamental como vía para estimular el desarrollo no ha sido suficiente para superar los problemas de marginalidad y pobreza, por lo que se requieren acciones más contundentes en las que todos los actores nacionales y locales participen del proceso.

En consecuencia, el fomento y creación de un “entorno innovador” se convierte en uno de los principales objetivos del desarrollo local, ya que el territorio es un factor decisivo de desarrollo y como tal, debe dotarse de condiciones que propicien la creatividad y estimulen la capacidad empresarial. En este sentido, la convergencia de esfuerzos por parte de los actores locales (alcaldías municipalidades, centros de capacitación, instituciones de enseñanza media y de formación profesional, universidades, asociaciones o cámaras empresariales, sindicatos, organizaciones civiles, entre otros) constituye una importante tarea a fin de lograr la vinculación en redes de estos actores y con ello, mejorar la eficiencia productiva y la competitividad de las entidades locales.

Es aquí donde toma un importante papel el desempeño de las empresas como unidades dinamizadoras de la actividad económica. En este modelo de desarrollo local se supera el viejo estilo tradicional de acción pública dirigida a ofrecer subvenciones a las empresas, por otro modelo caracterizado por la creación de condiciones favorables a los emprendimientos productivos. Esto se logra mediante la creación de entornos innovadores que permitan, especialmente a las empresas de pequeña y mediana dimensión, el acceso a servicios empresariales de apoyo al comercio y a la producción, convenios de cooperación interinstitucionales o servicios de apoyo financiero.

Particularmente, las empresas familiares son unidades empresariales en las que un grupo familiar posee la propiedad y el control de los recursos

de la empresa y sus miembros participan en la dirección del negocio y en la toma de decisiones (Amat, 1998; Gallo, 2002; Gallo y García, 1989; Dyer, 1986; Litz, 1995). Su importancia radica en la contribución que este tipo de negocios ha hecho a la dinámica de la economía mundial, evidenciándose en el hecho de que las empresas familiares constituyen una gran parte del tejido empresarial de la mayoría de los países con economías medianamente desarrolladas, siendo especialmente significativa su presencia en el ámbito de las pymes.

Además de la propiedad y dirección en manos de un grupo familiar, los estudios sobre este tipo de empresas han destacado, entre sus rasgos distintivos, la continuidad, la cual se determina por las generaciones familiares que han sido propietarias del negocio. Este rasgo particular hace de los negocios de familia entidades económicas conocidas a lo largo de muchos años y que forman parte de la historia de una localidad, pues han contribuido a fortalecer los vínculos o relaciones que estos agentes fomentan como resultado de su actividad productiva. Esto último es difícil de cuantificar económicamente, pero constituye un factor determinante del éxito en el mundo de los negocios, convirtiéndose en una especie de capital relacional al que algunos autores han denominado “capital intangible o sinérgico” (Boisier, 1999b; Kliksberg y Tomassini, 2000).

Desde la perspectiva del desarrollo local este elemento distintivo se considera un factor clave para propiciar este modelo de desarrollo en una localidad como Mérida, Venezuela, pues facilita la conformación de redes interorganizacionales e interempresariales que generan eslabonamientos productivos que pueden contribuir al fomento de la competitividad y la productividad en un territorio declarado zona libre cultural, científica y tecnológica y donde convergen universidades, un parque tecnológico y un conjunto de empresas que en su mayoría, son familiares.

Con esta investigación se intenta mostrar que estas empresas tienen potencial para lograr combinar sus ventajas distintivas con los elementos

que ofrece el contexto en el cual se encuentran. Por ello, es importante distinguir los elementos característicos de estas empresas relacionados con el desarrollo local, con el objeto de fortalecer aquellos que resultan desfavorables y potenciar aquellos que resulten favorables.

3. Metodología

En este trabajo se desarrolló lo relacionado con las dimensiones teóricas del desarrollo local referidas a las variables: económica y socio-ambiental propuestas por Vásquez (1988). En este contexto, se propuso como objetivo de investigación: describir los elementos clave en la gestión de las empresas familiares merideñas que apuntan al desarrollo local del estado Mérida, Venezuela. Para tal cometido, se diseñó un instrumento de recolección de datos teniendo en cuenta los objetivos y las variables del estudio. En el cuadro 1, puede observarse la sistematización de dichas variables.

Cuadro 1 >>>
Sistematización de variables

VARIABLES PRINCIPALES	VARIABLES SECUNDARIAS
Empresa Familiar	Propiedad, dirección, continuidad
Desarrollo local	<p>Dimensión económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución al empleo • Pago de impuestos municipales y nacionales • Ventas brutas • Remuneración a la mano de obra • Destino de las ventas • Origen de las compras <p>Dimensión socio-ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuciones otorgadas por la empresa a la comunidad • Beneficios laborales obligatorios y voluntarios otorgados a los trabajadores • Prácticas ecológicas • Acciones para el cuidado medio-ambiental •

Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse, se abordan específicamente a las empresas familiares utilizando el criterio de variables teóricas tales como: propiedad, dirección y continuidad. Seguidamente se emplearon las dimensiones teóricas del desarrollo local propuestas por Vázquez (1988) para medir cómo contribuyen las empresas estudiadas a incorporar en su gestión estas premisas del desarrollo local resumidas en estas dimensiones.

Para la aplicación de la encuesta y el tratamiento de datos cuantitativos se procedió de la siguiente manera:

•**Selección de la población:** se trabajó con datos provenientes del sector empresarial merideño cuya consecución se llevó a cabo aplicando a un grupo de empresas seleccionadas, el instrumento de recolección de datos antes mencionado. Estas empresas fueron escogidas utilizando muestreo aleatorio simple estratificado con afijación, empleando como marco muestral el directorio de empresas del estado Mérida del IV Censo Económico realizado en el año 2007 por el Instituto Nacional de Estadística (INE). De este directorio se seleccionaron 5 municipios (Libertador, Alberto Adriani, Campo Elías, Sucre y Tovar) de un total de 23, por ser estos los que concentran el 77,85% del total de unidades empresariales de todo el estado (16 511 empresas). El criterio de estratificación utilizado fue el sector o actividad económica de las empresas, según el IV Censo Económico

Selección de la muestra: de las empresas que constituyen la población objeto de estudio, se seleccionó a su vez una muestra cuyo cálculo se realizó según el procedimiento expuesto en el cuadro 2.

Cuadro 2 >>>
Cálculo de la muestra

Afijación	w_i	$n_i = n w_i$	
Proporcional	N_i/N	$n * N_i/N$	$n_i = \frac{\sum_{i=1}^k N_i p_i q_i}{ND + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^k N_i p_i q_i} * \frac{N_i}{N}$
Óptima	$\frac{N_i \sqrt{p_i q_i}}{\sum_{i=1}^k N_i \sqrt{p_i q_i}}$	$n * \frac{N_i \sqrt{p_i q_i}}{\sum_{i=1}^k N_i \sqrt{p_i q_i}}$	$n_i = \frac{\left(\sum_{i=1}^k N_i \sqrt{p_i q_i} \right)^2}{N^2 D + \sum_{i=1}^k N_i p_i q_i} * \frac{N_i \sqrt{p_i q_i}}{\sum_{i=1}^k N_i \sqrt{p_i q_i}}$

Fuente: elaboración propia.

Al aplicar las respectivas fórmulas, los resultados se pueden apreciar en el cuadro 3.

Cuadro 3 >>>

Sectores	Afijación		
	Proporcional	Óptima	Óptima ajustada
Comercio	206	170	146
Servicios	94	58	46
Industria	8	4	10
Médico Asistencial	8	4	10
Educativo	2	1	8
Construcción	1	0	5
Recreativo	1	0	4
Cultural	0	0	4
Deportivo	0	0	4
Total	320	237	237
Error estimación	0,049	0,049	0,053

Fuente: elaboración propia.

Para un máximo error de estimación del 5%, la afijación óptima consigue un tamaño de muestra cercano a las 200 unidades. Sin embargo, con la afijación óptima ajustada, aunque el error de estimación es mayor, el tamaño de muestra es también cercano a 200 y se asegura la representatividad de todos los sectores.

Por tanto el tamaño de la muestra es $n = 237$ empresas.

4. Resultados

Como puede observarse en el cuadro 4, del total de empresas de la muestra el 74,26% resultaron empresas familiares. Es conveniente hacer énfasis en este número, pues estudios anteriores realizados con diferentes marco poblacionales y en tiempos distintos, han mostrado resultados similares ubicando el porcentaje de empresas familiares en Mérida en un porcentaje que supera el 70% (Briceño, 2006; Omaña, 2010). Esto es significativo para avalar los resultados que a continuación se presentan, dada la importancia de estas empresas por el número que representan.

Cuadro 4 >>>
Tipos de empresas de la muestra

Empresa	Continuidad		Propiedad		Dirección		Familiaridad	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
No familiar	52	21,9	58	24,47	50	21,10	61	25,74
Familiar	185	78,1	179	75,53	187	78,90	176	74,26
Total	237	100%	237	100%	237	100%	237	100%

Fuente: elaboración propia

En consecuencia, los comentarios que a continuación se hacen solo están referidos a este grupo de empresas que conforman el objeto de estudio, siendo las empresas familiares 176 de un total de 237 empresas consultadas en los municipios con mayor concentración de unidades empresariales de todo el estado Mérida.

A tenor de las dimensiones teóricas del desarrollo local consideradas en este estudio (económica y socio-ambiental), el cuadro 5 muestra lo obtenido en relación a la **dimensión económica** de las empresas familiares merideñas.

Cuadro 5 >>>

Dimensión económica de las empresas familiares merideñas

	VARIABLES	INDICADORES	N° EMPRESAS	PORCENTAJE
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Contribución al empleo	Mayor	25	8,5
		Menor	35	19,9
		Igual	126	71,6
	Pago de impuestos municipales	Actividad económica	140	79,5
		Patente de industria y comercio	145	82,4
		Inmuebles urbanos	50	28,4
		Inmuebles rurales	6	3,4
		Patente vehicular	58	33,0
		Propaganda comercial	53	30,1
		Aseo domiciliario	140	79,5
		Otros impuestos	7	4,0
	Pago de impuestos nacionales	ISLR	127	72,2
		IVA	141	80,1
		Transacciones financieras	23	13,1
		Sucesiones y donaciones	3	1,7
		Actividades de juego, envite y azar	1	0,6
		Alcohol y bebidas alcohólicas	6	3,4
		Cigarrillos y manufactura de tabaco	5	2,8
		Servicio de telecomunicaciones	39	22,2
		Aduaneros	10	5,7
		Otros impuestos	3	1,7
	Ventas brutas	Bajo porcentaje de respuesta	-	-
		Bajo porcentaje de respuesta	-	-
	Destino de las ventas	Local (100%)	105	59,7
		Regional (0%)	114	64,8
		Nacional (0%)	142	80,7
		Internacional (0%)	169	96,0
Origen de las compras	Local (0%)	75	42,6	
	Regional (0%)	108	61,4	
	Nacional (0%)	75	42,6	
	Internacional (0%)	153	86,9	

Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse, en la dimensión económica la variable contribución al empleo muestra que el 71,6% de las empresas mantuvo igual el número de empleados desde el momento de aplicación de la encuesta respecto al año anterior. El 19,9% redujo el número de empleados en el mismo período y solo el 8,5% lo incrementó.

En cuanto al pago de impuestos municipales, se observa que el 79,5% de las empresas familiares de Mérida pagan impuesto por su actividad económica; el 82,4% paga la patente de industria y comercio y el 79,5% paga aseo domiciliario. En cuanto al resto de los impuestos se observa poca contribución al pago de estos tributos. En lo relativo al pago de

impuestos nacionales, los de mayor contribución resultaron ser el impuesto sobre la renta con el 72,2% y el impuesto al valor agregado con el 80,1%.

En relación a las variables ventas brutas y remuneración a la mano de obra, se intentó comparar qué porcentaje de los ingresos por vía de ventas es destinado al pago de mano de obra, sin embargo, los porcentajes de no respuesta resultaron elevados (60,2% y 61,9% respectivamente). Esto es comprensible debido a que los empresarios no suelen dar información relacionada con estos indicadores por considerarlos datos confidenciales.

Para el siguiente grupo de variables conformado por destino de las ventas y origen de las compras, se muestran solo los resultados que obtuvieron mayor número de respuestas en las tres categorías medidas: mercados locales, regionales, nacionales e internacionales. Las respuestas permitían ubicarse en más de una categoría, por tanto los porcentajes no suman 100%.

Respecto a la variable destino de las ventas, es interesante observar que un 59,7% de las empresas familiares de Mérida venden el 100% de sus productos en el mercado local; 64,8% no realiza ventas en el mercado regional; 80,7% no realiza ventas en el mercado nacional y 96,0% no realiza ventas en el mercado internacional. Como puede observarse, las empresas en estudio son locales en sus ventas.

La variable origen de las compras también muestra importantes resultados. El 42,6% de las empresas familiares merideñas no realiza las compras de sus productos o materia prima en los mercados locales; el 61,4% no realiza esta práctica en los mercados regionales; el 42,6% no compra en los mercados nacionales y el 86,9% no adquiere sus productos o materia prima en los mercados internacionales. Es probable que esto último se deba a las políticas impositivas arancelarias y restricciones para la adquisición de divisas existente en el país.

Al considerar la dimensión **socio-ambiental** del desarrollo local, el cuadro 6, recoge los resultados obtenidos de las empresas familiares merideñas:

Cuadro 6 >>>
Dimensión socio-ambiental de las empresas familiares merideñas

	VARIABLES	INDICADORES	VALOR	PORCENTAJE
DIMENSIÓN SOCIOAMBIENTAL	Contribuciones otorgadas a la comunidad	Programas deportivos	36	20,5
		Programas educativos	18	10,2
		Programas recreativos	15	8,5
		Programas culturales	29	16,5
		Otros programas	12	6,8
	Beneficios laborales obligatorios otorgados a los trabajadores	Sueldos y salarios	135	76,7
		Aguinaldo	82	46,6
		Bono vacacional	87	49,4
	Beneficios laborales voluntarios otorgados a los trabajadores	Asistencia médica	14	8,0
		Adiestramiento y capacitación	16	9,1
	Prácticas ecológicas	Uso de materia prima o productos biodegradables	18	7,6
		Recolección y clasificación de basura	45	19,0
		Manejo y recolección de desechos tóxicos	6	2,5
		Ahorro energético	32	13,5
		Otras prácticas	2	0,8
	Acciones para el cuidado medioambiental	Cuidado y/o reforestación de espacios naturales	8	3,4
		Campañas informativas	6	2,5
Membresía		2	0,8	

Fuente: elaboración propia.

En esta dimensión se consultó acerca de la contribución de las empresas familiares del estado Mérida a los diferentes programas de apoyo voluntario a las comunidades donde estas empresas desempeñan su actividad económica. Como se observa, solo el 20,5% de las empresas estudiadas contribuye voluntariamente con programas deportivos; 10,2% contribuye con programas educativos; 8,5% colabora con programas recreativos; 16,5% colabora con programas culturales y solo el 6,8% apoya otros programas.

En cuanto a los beneficios obligatorios otorgados a los trabajadores, se consultaron los siguientes conceptos: sueldos y salarios, pago de horas extras, bono de transporte, bono de productividad, utilidades, aguinaldos, bono vacacional, comisiones, aporte patronal al ahorro habitacional, aporte patronal a la caja de ahorro, otras bonificaciones

en dinero, alimentos, bebidas, viviendas y servicios, vestido y calzado, otras bonificaciones en especie, seguro social obligatorio, ley de política habitacional, INCES, paro forzoso, regímenes de pensiones, apartados para prestaciones sociales, fondo de contingencia y otras contribuciones patronales obligatorias.

Los resultados más destacados en cuanto al cumplimiento laboral de las empresas familiares fueron los relacionados con el pago de sueldos y salarios (76,7% de las empresas familiares), pago de aguinaldos (46,6%) y pago de bono vacacional (49,4%). El resto de los beneficios obligatorios mostró resultados por debajo del 30%, es decir, que estas empresas no suelen tener entre sus prácticas laborales el pago de estos beneficios.

En cuanto a los beneficios voluntarios otorgados a los trabajadores, se consultaron los siguientes conceptos: becas escolares, comedores, asistencia médica programas de apoyo a la mujer, suministro de medicamentos, guarderías, crédito para financiamiento de vivienda, programas de adiestramiento y capacitación, otros beneficios voluntarios.

Los resultados más destacados fueron los relacionados con el aporte a asistencia médica con un 8,0% y aporte a adiestramiento y capacitación con 9,1%, resultando porcentajes muy bajos respecto al total. El resto de los aportes voluntarios se encuentra por debajo del 8%.

En cuanto a las prácticas ecológicas se consultó sobre el uso de materias primas o productos biodegradables en sus operaciones cotidianas, obteniéndose que solo el 7,6% de las empresas familiares consultadas realiza esta práctica ecológica; el 19,0% recolecta y clasifica la basura; el 2,5% maneja y recolecta desechos tóxicos; el 13,5% practica el ahorro energético de recursos como el agua y la electricidad; otras prácticas ecológicas son realizadas solo por el 0,8%.

Respecto a las acciones para el cuidado medioambiental llevadas a cabo por estas empresas, solo el 3,4% se preocupa por el cuidado y

reforestación de los espacios naturales; el 2,5% realiza campañas informativas de cuidado medio-ambiental y solo el 0,8% tiene alguna membresía en organizaciones dedicadas al cuidado del medio ambiente.

5. Conclusiones

Para concluir es necesario destacar en primer lugar, los aspectos favorables de las empresas familiares estudiadas. Entre ellos se puede mencionar el número de empresas de este tipo respecto al total. Por otro lado, también conviene destacar que por su naturaleza familiar tienen a favor la continuidad de las mismas, entendida como la intención manifiesta de los dueños familiares de perpetuar el negocio en manos del mismo grupo de familia. A esto se añade el elemento de la antigüedad, pues muchas de estas empresas se mantienen por largo período, a través de su trascendencia de una segunda y tercera generación de familiares a cargo del negocio.

Este rasgo particular hace de los negocios de familia, entidades económicas conocidas a lo largo de muchos años y que forman parte de la historia de una localidad, pues han contribuido a fortalecer los vínculos o relaciones que estos agentes fomentan como resultado de su actividad productiva.

Esto último es difícil de cuantificar económicamente, pero constituye un factor determinante del éxito en el mundo de los negocios, convirtiéndose en una especie de capital relacional al que algunos autores han denominado “capital intangible o sinérgico”, como ya se ha mencionado.

Otros elementos que sí son susceptibles de medición pueden contribuir a mejorar las prácticas de estos negocios cuya presencia es inminente en el ámbito económico estudiado. Los resultados obtenidos muestran que las empresas familiares de Mérida deben mejorar sus

procesos internos y sus modos de gestión o convertir sus elementos desfavorables en ventajas competitivas.

Sin embargo, es conveniente reflexionar acerca del contexto en el que se desenvuelven estas empresas, pues muchos de los factores externos las condicionan. Por ejemplo, los resultados muestran la timidez de las empresas para incursionar en mercados diferentes a los locales, bien sea por la vía de compras o de ventas. No obstante, no debe dejar de considerarse las imposiciones, regulaciones y demás exigencias externas que constituyen una barrera que poco estimula la productividad y la competitividad. Sería conveniente estudiar la responsabilidad de las partes involucradas o los roles de los actores en los procesos de desarrollo, donde las empresas son partes de los eslabonamientos productivos.

Asimismo, el desarrollo local como modelo de desarrollo muestra alternativas que tienden a la innovación no solo en tecnología sino también en procesos de gestión. Este modelo señala la conformación de redes interempresariales (con otras empresas) e interorganizacionales (con organismos, gubernamentales, universidades, organizaciones comunitarias, otros agentes vinculados a los intereses de la localidad) como mecanismo para superar las dificultades que las empresas en su actuación individual puedan tener. Hay mucho por hacer, pero con esto se espera el beneficio de todos los involucrados y se propende a la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos en el ámbito local.

Bibliografía >>

- Amat, J. M. (1998). *La continuidad de la empresa familiar*. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000.
- Boisier, S. (1999a). *Desarrollo local: ¿De qué estamos hablando?* Documento comisionado por la Cámara de Comercio de Manizales, Colombia. Disponible: <http://www.franciscohuertas.com.ar/wp-content/uploads/2011/04/boisier.pdf>
- Boisier, S. (1999b, enero-marzo). El desarrollo territorial a partir de la construcción de capital sinérgico. *Revista Estudios Sociales*, 99, 59-80.
- Briceño, M. A. (2006). Gestión de empresas familiares: factor calve para el desarrollo local. *Revista Visión Gerencial*, 5 (2), julio-diciembre, 122-139.
- Cuervo, L.M. (1998). Desarrollo económico local: leyendas y realidades. *Territorios, Revista de Estudios Regionales y Urbanos*, 1, 9-24.
- Dyer, W.G. (1986). *Culture Change in Family Firms: Anticipating and Managing Business and Family Transitions*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gallo, M. A. y García, C. (1989). La empresa familiar en la economía española. *Papeles de Economía Española*. 39, 67-85.
- Gallo, M.A. (2002). *Evolución hacia una empresa familiar y multinacional*. España: Universidad de Alicante, Departamento de Organización de Empresas.
- Gutiérrez, A. (2006). *Mérida sostenible. Una ciudad para la gente*. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes, Vice-rectorado Académico.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2007). *IV Censo Económico. Resultados preliminares*. Disponible en: www.ine.gov.ve.
- Kliksberg, B. and Tomassini, L. (2000). *Capital social y cultura: claves estratégicas para el desarrollo*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Litz, R. (1995). The family business: toward definitional clarity. *Family Business Review*, 8 (2), 71-81.
- Omaña, L. (2010). *Análisis comparativo de la gerencia de las empresas familiares y no familiares del municipio Libertador adscritas a la Cámara de Industria y Comercio del estado Mérida*. Tesis de Maestría con mención publicación. Universidad de Los Andes. Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial. Maestría en Administración. Mérida, Venezuela.
- Vázquez, A. (1988). *Desarrollo local: una estrategia de creación de empleo*. Madrid, España: Editorial Pirámide.

Validación de la escala confianza en la marca y su aplicación al estudio de las intenciones de comportamiento en un ámbito de servicios^{1*}

Bustamante Urbina, Juan Carlos^{2**}

Recibido: 08/03/2012

Revisado: 20/05/2012

Aceptado: 25/05/2012

Resumen >>

El propósito de la presente investigación consiste en aplicar en el contexto del sector servicios venezolano, la escala confianza en la marca de Delgado-Ballester y Manuera-Alemán (2003). En este sentido, se busca determinar si la escala es generalizable tanto en sus características como en sus efectos en otros mercados con diferencias en su estructura económica y cultural. Se aplicaron 451 cuestionarios a los consumidores de telefonía móvil y tv por suscripción. Mediante el uso del procedimiento convencionalmente establecido para validar una escala que consta de cinco etapas sucesivas, se obtuvo un grado de validez y generalización adecuado, aunque con ciertos matices propios del contexto venezolano. Por lo tanto la investigación contribuye a brindar apoyo empírico adicional sobre la escala confianza en la marca y en los efectos que produce en otras variables del comportamiento del consumidor como son la satisfacción y las intenciones de comportamiento.

Palabras Clave: Escala confianza en la marca, validación, comportamiento de consumidor.

Abstract >>

VALIDATION OF THE BRAND TRUST SCALE AND ITS IMPLEMENTATION ON THE STUDY OF THE BEHAVIORAL INTENTIONS IN A SERVICE AREA.

The aim of this research is to apply the Delgado- Ballester and Manuera-Aleman brand trust scale (2003) in the Venezuelan service sector. In this way, we try to determine whether the scale can be generalized both in its characteristics and its effects on other markets with differences in its economic and cultural structure. 451 questionnaires were used with the consumers of cellular phones and prepaid television. By using the conventionally established procedure to validate a scale that has five consecutive stages, we obtained an adequate degree of validity and generalization, although it has certain nuances of the Venezuelan context. Therefore, the research contributes to provide an additional empiric support to the brand trust scale and in the effects that it produces in other behavioral variables of the consumer such as satisfaction and behavioral intentions.

Key Words: Brand trust scale, validation, consumer's behavior

1 * Este artículo forma parte del proyecto "Propuesta de un diseño explicativo de las intenciones de comportamiento del consumidor en ambientes de servicio" financiado por el Consejo de Desarrollo Científico Humanístico, Tecnológico y de las Artes (CDCHTA) de la Universidad de Los Andes (ULA). Código: NUTA-H-315-09-09-B.

2 ** Docente/Investigador adscrito al Departamento de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de Los Andes-Táchira. E-mail:jucbustamante@hotmail.com

1. Introducción

Actualmente, la gestión de marketing centrada en el cliente plantea que las empresas deben ser capaces de crear relaciones intensas y duraderas con el consumidor. A partir de esta consideración las relaciones empresa-consumidor se convierten en tema central de cualquier estrategia de marketing, lo que supone un cambio de visión importante en la forma de cómo servir eficaz y eficientemente tanto a clientes como a consumidores (Rust y Lemon, 2004). Bajo este contexto resulta conveniente analizar los factores que conducen al éxito en estas relaciones con el fin de establecer las variables que resultan esenciales en su creación y mantenimiento.

En la literatura de marketing se encuentran varias referencias que apuntan a la confianza como una variable de capital importancia para garantizar el éxito de las relaciones entre empresa y consumidor (Morgan y Hunt, 1994, Delgado-Ballester y Manuera-Alemán, 2001). Más concretamente, Morgan y Hunt (1994) señalan a la confianza como la fe en la fiabilidad e integridad de la otra parte, lo que se asocia con cualidades tales como ser coherente, competente, honesto, justo, responsable, útil y benevolente. Todas estas cualidades resultan esenciales para promover un clima de confianza al momento de establecer relaciones exitosas y duraderas entre consumidor y empresa. De esta forma, la confianza se transforma en una variable importante en la disciplina del marketing, cuyo ámbito de actuación se refleja desde promover relaciones comerciales beneficiosas entre las partes hasta servir como antecedente de la lealtad del consumidor, especialmente en situaciones donde la interacción personal es poca o inexistente (Garbarino y Johnson, 1999)

Para proporcionarle mayor validez a la confianza como construcción teórica, Delgado-Ballester y Manuera-Alemán (2003), desarrollaron una escala de medición académicamente aceptable de la confianza en el contexto español. La misma se ha convertido en una herramienta de medición confiable y válida de la confianza en un ámbito de marca. La escala está formada por dos factores (fiabilidad e intenciones) evaluados

a través de ocho ítems, cuyas conclusiones ofrecen apoyo empírico a varias relaciones sugeridas en la literatura sobre su efecto en variables del comportamiento del consumidor como la satisfacción y la lealtad. No obstante, aunque la escala cumple con las convenciones científicas establecidas sobre lo que debe ser una correcta escala de medición, carece de estudios que comprueben su validez en otras poblaciones, en productos con grados diferentes de riesgo o en ambientes de servicios. El poder validar una escala en contextos culturales y económicos diferentes permite reafirmar su carácter de herramienta de medición de carácter confiable y generalizable.

En razón a ello, el propósito de la presente investigación consiste en aplicar en el ámbito de servicios del contexto venezolano la escala confianza en la marca de Delgado-Ballester y Manuera-Alemán (2003). Principalmente se busca determinar si la escala confianza en la marca es generalizable tanto en sus características así como en sus efectos en otros mercados con diferencias en su estructura económica y en su cultura. Adicionalmente, evaluar la escala en un ámbito diferente al de la marca permitirá determinar su verdadero carácter de herramienta generalizable en la disciplina del marketing, lo que ampliaría su campo de acción. En este sentido, se aplicó la escala confianza en áreas del sector servicios, específicamente en la telefonía móvil y la tv por suscripción. Las razones que justificaron su elección, radica en la consideración de la alta tasa de penetración e incremento en la cuota interanual que muestran estas empresas en el mercado venezolano (CONATEL, 2010). Además, son servicios caracterizados por una alta implicación (evaluación compleja de alternativas) por parte del consumidor al momento de la compra, por lo tanto la confianza en el proveedor de servicio tiene un peso importante al momento de tomar la decisión de compra.

La estructura que seguirá el artículo será en un primer apartado destacar los aspectos teóricos más resaltantes de la escala confianza en la marca. Seguidamente, se describirá todo el procedimiento de validación utilizado en la investigación, el cual se fundamenta en lo convencionalmente establecido en estos casos, a través de cuatro

pruebas, a saber: 1) evaluación de la dimensionalidad de la escala para determinar si se reproducen los dos factores que la forman; 2) aplicación de un análisis factorial confirmatorio (AFC) con el objeto de determinar si el modelo teórico que representa la escala confianza es consistente con la realidad estudiada; 3) determinación de la validez cruzada con el fin de comprobar en qué medida la escala se ajusta a otros grupos de la misma población; 4) Evaluación de la separación entre factores a través de una validación discriminante de la escala. En conjunto, las cuatro pruebas indican si la escala puede reproducirse en un contexto cultural y económico diferente al de su concepción. Para finalizar con el proceso de validación se llevó a cabo un análisis de ecuaciones estructurales con el fin de establecer la validez predictiva de la escala. Es decir, se buscó determinar si el constructo confianza puede relacionarse con otros constructos, especialmente con aquellos que se fundamentan en una respuesta comportamental como la satisfacción y las intenciones de comportamiento del consumidor. Finalmente, se exponen las principales conclusiones y limitaciones de la investigación, las implicaciones para la gestión, así como un posible número de investigaciones que se desprenden de la investigación actual.

2. Escala confianza en la marca

La concepción teórica utilizada por Delgado-Ballester y Manuera-Alemán (2003) para desarrollar la escala confianza en la marca, se fundamenta en la visión de la confianza como un estado psicológico de expectación. Desde esta perspectiva confiar en alguien implícitamente supone que existe una alta probabilidad que dicha persona realice acciones que darán lugar a resultados positivos a su contraparte. En consecuencia, estos autores conceptualizan a la confianza en la marca como "las expectativas que tiene un consumidor de confiar en una marca tanto por su fiabilidad como por sus intenciones, en situaciones que impliquen riesgo" (p. 37). De su conceptualización destacan los componentes que forman la escala confianza en la marca: fiabilidad e intenciones.

La fiabilidad hace referencia a una competencia o capacidad técnica que posee la marca, lo que la hace capaz de cumplir con su promesa de valor. De ahí que la fiabilidad sea esencial para la confianza en una marca, porque al cumplir con la promesa de valor induce al consumidor a su satisfacción. La idea subyacente en la dimensión fiabilidad de la marca tiene un sentido de previsibilidad fundamentada en que la marca siempre busca satisfacer las necesidades del consumidor de forma positiva. En consecuencia el consumidor desarrolla una actitud favorable hacia la marca, lo que se convierte en un elemento fundamental para la decisión de recompra (Morgan y Hunt, 1994). Por lo tanto, para todos los intercambios de valor que se realizan día a día, la fiabilidad de la marca es en el mejor de los casos, un punto de partida que describe la confianza en la marca.

En cuanto a las intenciones, estas se fundamentan en la creencia por parte del consumidor de que la marca protegerá sus intereses cuando surjan problemas inesperados con el consumo del producto. Esto describe que el consumidor tiene la convicción que el comportamiento de la marca está motivado por intenciones favorables y positivas hacia su bienestar, especialmente en situaciones donde puedan surgir problemas con el consumo del producto (Delgado-Ballester y Manuera-Alemán, 2003). En consecuencia, teóricamente la confianza en la marca queda formada por dos factores bien diferenciados que reflejan un conjunto de juicios subjetivos en donde puede considerarse si una marca es merecedora de confianza.

En cuanto a la escala propiamente dicha, su estructura factorial está formada por dos factores (fiabilidad e intenciones), ocho ítems y cuenta con unas cualidades psicométricas que demuestran la idoneidad de la escala en la representación formal del constructo. La distribución de los ítems se reparte así: los cuatro primeros forman parte del factor fiabilidad y los cuatro restantes del factor intenciones (cuadro 1). La escala fue desarrollada en España y la categoría de productos empleada para la investigación fue la de higiene personal (desodorante y champú). En cuanto a la capacidad predictiva de la escala, Delgado-Ballester

y Manuera-Alemán (2003), demostraron la existencia de una relación fuerte y positiva entre confianza y satisfacción, así como de confianza y lealtad del consumidor. Asimismo, en relación a la validación cruzada, Delgado-Ballester (2004) demostró la existencia de invarianza factorial, por lo que la escala se ajusta bien a otras muestras o grupos de población, facilitando así su utilización entre diferentes poblaciones, así como su comparación.

Cuadro 1 >>>
Escala confianza en la marca

Fiabilidad
<ol style="list-style-type: none"> 1. X es una marca que cumple con mis expectativas 2. Siento confianza en la marca X 3. X es una marca que nunca me decepcionará 4. X es una marca que garantiza mi satisfacción
Intenciones
<ol style="list-style-type: none"> 5. X es una marca sincera y honesta al tratar con mis preocupaciones 6. Puedo confiar en la marca X para solucionar un problema (con el producto) 7. La marca X haría cualquier esfuerzo por satisfacerme 8. La marca X me compensaría de alguna manera cuando surja algún problema con el producto

Fuente: Delgado-Ballester y Manuera-Alemán (2003).

3. Validación

3.1 Validación de la escala confianza en la marca

Para validar la escala confianza en la marca en el contexto venezolano se decidió hacerlo en el ámbito de los servicios. Con esto se busca determinar si la escala puede reproducirse más allá del ámbito de la marca y en un contexto cultural diferente al que inicialmente fue diseñada. El poder validar la escala en un ámbito de servicios ofrece una perspectiva interesante, ya que teóricamente la confianza debe intensificarse ante la percepción del riesgo aumentado producto de la ausencia de contacto físico con el proveedor de servicio (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985).

Para poder validar la escala en el contexto venezolano, inicialmente se hizo una puesta a punto de la escala. En este sentido, se realizó un procedimiento donde dos personas tradujeron la escala del inglés al español y a continuación del español al inglés. Los desacuerdos se resolvieron mediante la discusión entre los traductores y el investigador. La versión final de la escala consta de ocho ítems bajo un formato del tipo Likert del 1 al 7 (1 = totalmente en desacuerdo; 7 = totalmente de acuerdo). Los participantes respondieron al cuestionario en el contexto de un estudio de opinión acerca de la confianza en ambientes de servicios, que incluyó un apartado para medir adicionalmente su satisfacción y las intenciones de comportamiento con el proveedor de servicio.

En este orden de ideas, se tomaron dos áreas del sector servicios como son la telefonía móvil y los operadores de tv por suscripción. La muestra que se utilizó para el estudio fue de 451 participantes, de los cuales 249 pertenecen a la telefonía móvil y 202 a los operadores de tv por suscripción. Los encuestados fueron seleccionados aleatoriamente en los dos principales centros comerciales de la ciudad de San Cristóbal, Venezuela. El cuestionario se aplicó durante dos semanas del mes de noviembre del año 2011. Es de destacar que aunque la selección de los encuestados fue aleatoria, el tamaño de la muestra se decidió a criterio del investigador.

La información sociodemográfica de los participantes se observa en el cuadro 2, según la cual existe un reparto parcialmente equilibrado en cuanto al género de los participantes (45,45% hombres y 54,55% mujeres). En cuanto a las edades los resultados muestran un grupo poblacional formado por el 72,1% de la muestra que no supera los 49 años de edad, lo que va en consonancia con la distribución porcentual de la población venezolana. Asimismo, el resto de indicadores (trabaja, ingresos y estudios) tampoco muestra diferencias significativas con los valores promedios nacionales, lo que indica que la muestra utilizada para la investigación no se distancia de los valores sociodemográficos del país, descartando así un posible sesgo en la población estudiada.

Cuadro 2 >>>
Información sociodemográfica de la muestra

Datos sociodemográficos	N°	%
Genero		
Hombre	205	45,45
Mujer	246	54,55
Edad		
20-34 años	143	31,7
35-49 años	182	40,4
50-64 años	109	24,2
Más de 64 años	17	3,8
Trabaja		
Si	336	74,5
No	115	25,5

Ingresos

Menos de Bs. 1500	28	6,21
Entre Bs. 1501 y 3000	189	41,91
Entre Bs. 3001 y 5000	155	34,37
Más de Bs. 5000	46	10,20
NS/NC	33	7,32

Estudios

Sin estudios	11	2,44
Estudios primarios	67	14,86
Estudios secundarios	157	34,81
Estudios universitarios	216	47,89

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la muestra.

En cuanto al procedimiento de validación propiamente dicho, la primera prueba que se aplicó a la escala fue un análisis factorial exploratorio, utilizando un método de extracción de máxima verosimilitud y una rotación varimax para estimar el número de factores y su porcentaje de varianza. Para tal cometido se utilizó el programa SPSS18. Los resultados muestran una estructura de dos factores con auto-valores mayores que la unidad, explicando el 79% de la varianza total. El primer factor explica el 58% de la varianza mientras que el segundo da cuenta del 21%. Los dos factores están compuestos por los ocho ítems que forman la escala confianza en la marca, cargando los ítems asociados a cada factor como lo indica el modelo teórico.

Los indicadores del análisis factorial dan prueba de la validez de esta prueba al considerar dos aspectos: 1) la medida de adecuación muestral KMO toma un valor de 0,943; y 2) la prueba de esfericidad de Bartlett muestra un valor inferior a 0,05 lo que indica que la correlación correspondiente es significativamente distinta de cero (a un nivel del 95%).

Dado que el análisis factorial exploratorio reproduce los ocho ítems con cargas factoriales superiores a 0,70, así como los dos factores del constructo confianza, la siguiente prueba de validación corresponde con un análisis factorial confirmatorio (AFC). Un AFC es una técnica basada en el análisis de estructuras de covarianza que tiene por objetivo determinar, basándose en un AFC previo (en este caso la escala confianza en la marca), si un modelo de medida especificado por el investigador es consistente con la realidad estudiada. El AFC se realizó mediante el programa LISREL 8.80 utilizando un método de estimación de mínimos cuadrados ponderados dado que las variables de interés son ordinales (Byrne, 1998). En este sentido, se especificó un modelo de dos factores donde los indicadores se fijaron sin permitir que los ítems saturaran en más de un factor.

Para evaluar la idoneidad del modelo se utilizó una combinación de indicadores (cuadro 3) que en su conjunto son los más adecuados para tomar una decisión respecto a su ajuste. Los resultados del modelo de dos factores correlacionados muestran un ajuste en el umbral de lo que puede ser considerado aceptable en un AFC. Los indicadores revelan que: 1) la razón $\chi^2/df=2,8784$ se considera aceptable (valores entre 2 y 3 se consideran aceptables aunque un valor menor a 2 es indicador de un mejor ajuste) (Hu y Bentler, 1999); 2) el indicador de ajuste incremental AGFI=0,99 > 0,90, se considera muy adecuado; 3) el indicador SRMR=0,077 es menor al valor máximo aceptable de 0,08 (el valor ideal es <0,05) ubicándolo en la frontera de lo aceptable; y 4) los índices de ajuste absoluto GFI=0,99 > 0,90 y RMSEA=0,065 < 0,08 (con un extremo inferior de 0,045 < 0,05) da indicios de un ajuste aceptable, representando así errores razonables de aproximación a la población.

No obstante, el contar con los indicadores de ajuste en la frontera de lo considerado aceptable, hace necesario que el modelo de dos factores y ocho ítems sea sometido a un análisis de reespecificación. Para ello el programa LISREL 8.80 ofrece las opciones: 1) test de significación de parámetros y 2) los índices de modificación. Ambas opciones permiten eliminar parámetros no significativos o añadir parámetros que muestren un índice de modificación elevado.

Cuadro 3 >>>
Indicadores de la bondad de ajuste

Modelos	χ^2	gl	χ^2 /gl	p	χ^2 -dif(gl)	GFI	AGFI	SRMR	RMSEA
Modelo inicial	54,69	19	2,8784	0,00003	---	0,99	0,99	0,077	0,065
Modelo I	27,91	13	2,1469	0,00932	26,78	1,00	0,99	0,056	0,050

Fuente: Datos obtenidos a partir de los resultados de la investigación.

Un análisis minucioso de los resultados del modelo inicial, muestra por medio de los índices de modificación la sugerencia de relajar un parámetro en la matriz Theta-Delta (8,3), lo cual implicaría correlacionar los errores de medición en los ítems Conf8 y Conf3. En esta situación lo más conveniente es eliminar el ítem más problemático con el objetivo de favorecer la discriminación entre constructos, aunque la decisión debe estar acompañada de una justificación teórica (Rial, Mallou y Lévy, 2005). Para ello se revisa el ítem en cuestión: “Conf8 = la empresa X me compensará de alguna manera cuando surge un problema con el servicio”. El ítem forma parte del factor intenciones, que hace referencia a la creencia por parte del consumidor en cuanto a que la marca protegerá sus intereses cuando surjan problemas inesperados con el consumo del producto (en este caso con la prestación del servicio), por lo que su eliminación parece no tener justificación teórica.

Sin embargo, cuando se busca validar una escala en un contexto diferente al que fue creada, se hace indispensable tomar en cuenta las diferencias culturales y de estructura económica existentes. En consecuencia el contexto venezolano en el ámbito de los servicios muestra una serie de particularidades que es conveniente destacar. Aunque una parte de las empresas prestadoras de servicios en telefonía

móvil y tv por suscripción son multinacionales, es un hecho notorio lo poco eficientes que son los sistemas de compensación de clientes que se han visto afectados por un problema de mal servicio. Es decir, los sistemas de compensación por mal servicio no forma parte de las mejores prácticas en las empresas de servicios en Venezuela (Puente y López, 2007).

Por lo general, ante una situación de reclamo por parte del consumidor producto de un problema con el servicio, la sensación generalizada es encontrarse ante procesos poco claros, complejos y lentos, que incrementan la molestia e incertidumbre del cliente. Son estas razones las que permiten intuir el porqué el ítem Conf=8 recibió las valoraciones más bajas en comparación con el resto de ítems de la escala confianza ($X=3,90$). Por consiguiente, las razones expuestas apoyan la justificación de eliminar el ítem, reespecificar el modelo y examinar la bondad de ajuste del nuevo modelo corregido (Modelo I).

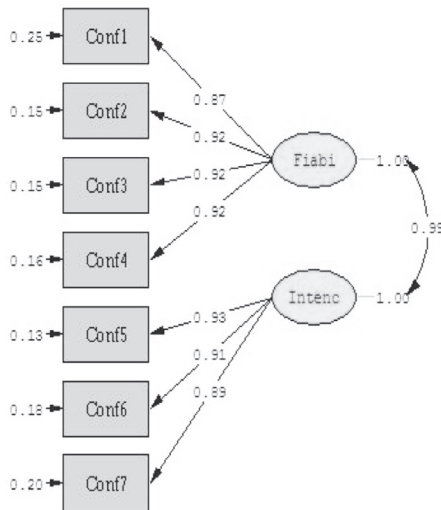
En este sentido, el nuevo modelo (Modelo I) de dos factores correlacionados y siete ítems muestra un ajuste más adecuado en relación al modelo inicial (cuadro 3). Todos los indicadores mejoran significativamente, destacando la razón $\chi^2/g1= 2,1469$ ubicándose muy cercana al valor óptimo de 2,0. Además se puede afirmar que la disminución en el tamaño de χ^2 es significativa a un nivel del 0,05, dado que el valor crítico de $\chi^2(6)= 12,59$ es sensiblemente inferior a la diferencia en los valores de χ^2 entre el modelo inicial y el modelo I ($26,78 > 12,59$).

En cuanto al indicador SRMR=0,056 supera por estrecho margen al valor ideal de 0,05 y el RMSEA=0,05 \leq 0,05 (con un extremo inferior de $0,024 < 0,05$) indica un ajuste adecuado a los datos. Adicionalmente otros indicadores de la escala muestran una fiabilidad alta, las cargas estandarizadas presentan estadísticos t con valores superiores a +/- 1,96, lo que las hace significativamente distintos de cero en la población a un nivel de significación del 0,05. Por consiguiente, se puede decir que el Modelo I muestra un buen ajuste a los datos. En consecuencia

se considera el AFC como definitivo de la escala confianza, aunque los índices de modificación sigan recomendando la adición de determinados parámetros.

En este caso, adicionar más parámetros requiere de un elevado número de saturaciones y covarianzas de error para alcanzar un mayor ajuste, lo que comprometería gravemente la parquedad del modelo. De tal manera que el modelo I (figura 1) es el que mejor refleja la escala confianza en el ámbito de los servicios en Venezuela, descrita mediante una estructura de dos factores relacionados y siete ítems.

Figura 1
Modelo de dos factores de la escala confianza en la marca



Chi-Square=27.91, df=13, P-value=0.00932, RMSEA=0.050

3.2 Validación cruzada

Una vez que se prueba el modelo y se comprueba su idoneidad en la representación formal de un constructo, es conveniente llevar a cabo una validación cruzada para comprobar en qué medida el modelo se ajustará también a otras posibles muestras de la misma población (Rial et

al, 2005). Esta validación permitirá examinar el grado de generalización de la escala, favoreciendo así su utilización a través de diferentes poblaciones.

En este sentido, el procedimiento seguido para la validación cruzada consistió en dividir la muestra en dos grupos: grupo 1, usuarios de telefonía móvil; y grupo 2, usuarios de operadoras de tv por suscripción. Se busca evaluar la existencia o no de diferencias entre grupos en razón a las respuestas dadas a la escala confianza. Para ello se plantean las siguientes hipótesis:

H_0 = Las cargas factoriales son idénticas entre el grupo 1 y 2.

H_1 = Las cargas factoriales son diferentes entre el grupo 1 y 2.

Para probar la existencia de diferencias se utilizó el análisis multi-grupo para variables ordinales de LISREL8.80. En este sentido, debido a que las variables son ordinales se utiliza el método de mínimos cuadrados ponderados para las correlaciones policóricas y matrices de covarianza (Jöreskog y Sörbom 2006). Para probar las diferencias entre grupos, se usó un test de χ^2 . El procedimiento para determinar la invarianza entre grupos consistió en analizar un modelo base en el que los parámetros están sin restricciones de igualdad, sirviendo así como punto de referencia. A partir del modelo sin restricciones se generan nuevos modelos con restricciones que serán comparados con el modelo base, seleccionándose aquel que obtenga el mejor ajuste. Cada modelo está anidado a los anteriores cuyo índice de ajuste informará de si es adecuado para los grupos implicados en el análisis.

Los resultados indican que no se produce un cambio significativo entre el modelo base y el segundo y tercer modelo. La diferencia entre χ^2_{MCR1} y χ^2_{MSR} es de 2,75 y de 4 en sus grados de libertad, lo que produce una probabilidad aproximada de 0,6000, por lo que se concluye que no se produce una mejora significativa entre el primer y el segundo modelo (para un $\chi^2=0,95$). Igualmente las diferencias entre el modelo base y el tercer modelo tampoco resultan determinantes (cuadro 4). Por lo tanto,

la hipótesis inicial es aceptada y al no existir diferencias entre grupos, la escala confianza puede ser generalizable entre grupos así como en sus conclusiones.

Cuadro 4 >>>
Test simultáneos de invarianza

Modelos probados	χ^2	gl	$\Delta\chi^2$	Δgl	P
Modelo sin restricciones: 2 factores carga variante	28,43	16	--	--	--
Modelo con restricciones: 2 factores carga invariante	31,18	20	2,75	4	0,6000
Modelo con restricciones: 2 factores, 1 variante/1invariante	31,05	18	2,62	2	0,2698

Fuente: Datos obtenidos a partir de los resultados de la investigación.

3.2 Validez discriminante

La validez discriminante hace referencia a que la escala confianza debe ser evaluada junto con otra escala con el objeto de contemplar si existe separación entre factores. Ya que la escala confianza implica una actuación “confiar o no” dados unos parámetros, se consideró adecuado evaluarla con la escala de intenciones de comportamiento formada por cuatro ítems de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1996), para así determinar la existencia o no de separación de factores. Para ello se aplicó un análisis factorial exploratorio utilizando un método de extracción de componentes principales y una rotación Varimax. Como se esperaba, los resultados revelan una solución de tres factores, explicando el 71% de la varianza y un KMO=0,91.

En el cuadro 5 se observa la matriz de componentes rotados donde la escala intenciones de comportamiento (IC) forman el primer factor y en el factor 2 y 3 cargan los factores fiabilidad e intencionalidad que forman la escala confianza. En razón a que los ítems cargan en factores separados y correctamente diferenciados se puede decir que la escala confianza en la marca muestra altos niveles de validez discriminante. Esto se traduce en evidencia concreta respecto a que la escala confianza mide específicamente lo que pretende medir, es decir, la escala confianza carga en un constructo determinado y diferente al constructo usado (intenciones de comportamiento) para evaluar su capacidad de discriminación.

Cuadro 5 >>>
Análisis factorial exploratorio con la escala confianza e intenciones de comportamiento

	Factor		
	1	2	3
C1	,752	,441	,269
C2	,746	,287	,440
C3	,741	,366	,367
C4	,734	,360	,283
Conf1	,497	,727	,209
Conf2	,406	,739	,364
Conf3	,342	,739	,405
Conf4	,410	,612	,513
Conf5	,406	,565	,569
Conf6	,426	,409	,671
Conf7	,262	,475	,725

Fuente: Datos obtenidos a partir de los resultados de la investigación.

3.4 Validez predictiva

En relación a la validez predictiva, se espera que la escala confianza pueda relacionarse de forma directa con otros constructos, especialmente con aquellos que se fundamentan en una respuesta comportamental tal como la satisfacción y las intenciones de comportamiento del consumidor. En este sentido, se proponen las siguientes hipótesis que permitirán determinar la validez predictiva de la escala confianza en la marca.

4. Desarrollo de las hipótesis:

La confianza del consumidor se caracteriza por tener una alta carga cognitiva al momento de valorar los recursos, capacidades e intenciones de comportamiento de un proveedor de servicio. De lograr una valoración positiva, la confianza inducirá al consumidor a desarrollar una actitud positiva hacia el servicio, por lo que dicha actitud se convertiría en un elemento favorable que influiría directamente en la decisión de compra,

compra y re-compra (Morgan y Hunt, 1994). Además mejorará la percepción del consumidor sobre el resultado del consumo del servicio (Delgado-Ballester y Manuera-Alemán, 2003). Por lo tanto, es de esperar que el cambio en la actitud hacia el servicio así como la influencia en la percepción del resultado de consumo que produce la confianza, incida de forma positiva en la satisfacción del consumidor.

Indicios adicionales a la relación teórica planteada, se encuentran en el seno del concepto de satisfacción del consumidor. La satisfacción del consumidor vista desde el paradigma de la disconfirmación se ha definido como la respuesta del consumidor ante la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas previas y el resultado real percibido del producto tras el consumo (Tse y Wilton, 1988). En esta misma dirección, Oliver (1980) señala que la satisfacción del consumidor es una evaluación de que la alternativa elegida es consistente con las creencias anteriores referentes a esa alternativa. Se observa en las dos definiciones que el elemento importante que subyace en la satisfacción del consumidor es el proceso evaluativo (Yi, 1990) o como lo plantea Cronin y Taylor (1992) un balance psicológico y retrospectivo de la experiencia de consumo.

En este sentido, es de suponer que cuando el consumidor se encuentra en pleno proceso evaluativo tanto de las capacidades e intenciones de la empresa como en la comparación entre expectativas y el resultado percibido, la confianza influirá de forma positiva en dicha comparación mejorando la percepción del resultado. En consecuencia, es de esperar que la confianza en el proveedor de servicio juegue un papel central en la evaluación sobre sus expectativas con el servicio y por ende en su satisfacción. De ahí que se planteó la siguiente hipótesis:

H_{1a} : la confianza en el proveedor de servicio tiene una influencia positiva directa en la satisfacción del consumidor en ambientes de servicios.

Dado que la confianza puede ejercer una influencia positiva en la satisfacción del consumidor es de esperar que el consumidor satisfecho

durante el desarrollo del servicio tenga intenciones de comportamiento congruentes por lo menos en el corto plazo con su nivel de satisfacción (Bolton, 1998). A modo general, las intenciones de comportamiento en el corto plazo se refieren, entre otras, a una intensificación del uso del servicio, a desarrollar una comunicación boca-oído positiva y a plantearse intenciones de re-compra del servicio. En tal sentido se plantea la siguiente hipótesis:

H_{1b}: la confianza en el proveedor de servicio tiene una influencia positiva de forma indirecta en las intenciones de comportamiento en ámbitos de servicios a través de la satisfacción del consumidor.

Es un hecho demostrado que la confianza juega un rol esencial en la construcción y mantenimiento de las relaciones de intercambio que surgen entre consumidor y empresa (Morgan y Hunt, 1994). En su sentido más general, la confianza implica que las buenas intenciones de la marca o proveedor de servicios no sean puestas en duda por parte del consumidor, no genere incertidumbre y permita que la comunicación entre las partes sea honesta, abierta y frecuente, lo que conducirá a que se puedan establecer y mantener relaciones a largo plazo (Sánchez, Moliner, Callarisa y Rodríguez, 2007). Al observar las características de las relaciones comerciales que logran sostenerse a largo plazo, se encuentra la existencia subyacente de una intención por parte del consumidor de mantenerse leal a la marca o servicio. Por lo que es de suponer que la confianza sea un determinante clave en la formación de la lealtad del consumidor (Delgado-Ballester y Manuera-Alemán, 2003). Bajo esta perspectiva la lealtad implica la intención por parte del consumidor de llevar a cabo un conjunto diverso de comportamientos que indican una motivación para mantener una relación con una empresa, lo que incluye decir cosas positivas de la empresa a otras personas, recomendar la empresa o el servicio a otros así como una intención favorable de recompra.

En su conjunto, en la literatura de marketing a estos comportamientos se les denomina intenciones de comportamiento (Zeithaml et al., 1996).

Las intenciones de comportamiento son indicadores que muestran la voluntad del consumidor por mantener una relación con una empresa de forma sostenible en el tiempo. Por lo que en la medida que la confianza conduzca la relación consumidor-empresa con mayor intensidad, se forjarán intenciones de comportamiento que vincularan aún más al consumidor con la empresa (Doney y Cannon, 1997). Esta consideración es particularmente importante ya que lograr retener de forma satisfactoria a los consumidores existentes es financieramente más rentable que atraerlos (Rust et al., 2004). Por lo tanto se espera que la confianza tenga un efecto significativo en las intenciones de comportamiento en un ámbito de servicios. En razón a ello se plantea la siguiente hipótesis:

H₂: La confianza en el proveedor de servicio tiene una influencia positiva directa en las intenciones de comportamiento en ámbitos de servicios.

5. Procedimiento

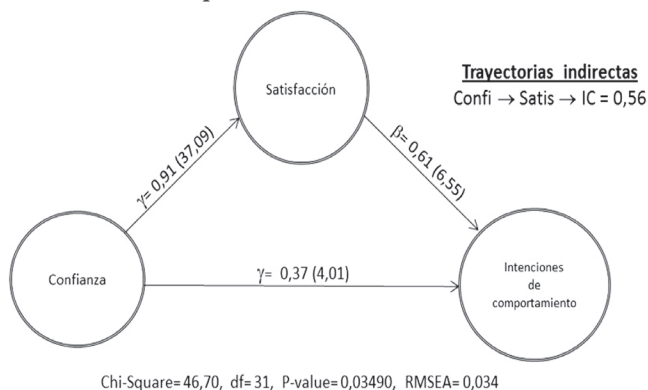
Adicionalmente a la valoración de la escala de confianza por parte de los 451 encuestados, se les pidió valorar su satisfacción e intenciones de comportamiento con su proveedor de servicios en telefonía móvil y tv por suscripción. Para medir la satisfacción se utilizaron cuatro ítems del modelo de satisfacción propuesto por Oliver (1980): “La elección de la empresa X fue acertada”, “Pienso que no me equivoque cuando compre el servicio que ofrece la empresa X”, “El servicio contratado cumplió con las expectativas planteadas desde el inicio de su consumo” y “Mi experiencia como usuario de este servicio es satisfactoria”. Los ítems fueron medidos bajo un formato Likert de siete puntos (1=Totalmente en desacuerdo; 7=Totalmente de acuerdo). En cuanto a las intenciones de comportamiento igualmente se utilizaron cuatro ítems pertenecientes a la escala desarrollada por Zeithaml et al. (1996): “La probabilidad de que vuelva a contratar los servicios con la empresa X es”, “La probabilidad de que recomiende a la empresa X a un amigo o familiar es”, “Si tuviera que

contratar de nuevo este servicio, la probabilidad de que hiciera la misma elección sería” y “La probabilidad de contratar servicios adicionales a los que ya tengo es”. Los ítems fueron medidos bajo una escala de siete puntos (1=muy baja; 7=muy alta). Para determinar las relaciones entre constructos se empleó un modelo de ecuaciones estructurales utilizando para ello el programa LISREL8.80.

6. Resultados

Los resultados del modelo teórico propuesto muestran un ajuste adecuado a los datos (figura 2). El ratio $\chi^2/g1= 1,5064$ es inferior al valor óptimo de 2,0. El índice de ajuste incremental AGFI= 0,99 es muy superior a su valor aceptable de 0,90. El indicador SRMR= 0,05 se ubica en su valor ideal y los índices de ajuste absoluto GFI=0,99 y RMSEA=0,0335 muestran un ajuste muy bueno, representando así errores adecuados de aproximación a la población. Es de destacar que los ítems Conf1, Satis2 y IC4 mostraron estadísticos t con valores inferiores a +/- 1,96 en la estimación de los errores, así que inicialmente se eliminaron los ítems Satis2 y IC4, se reespecificó el modelo y se observó que el ítem Conf1 mostraba un estadístico t en el límite de lo aceptable por lo que se decidió dejarlo en el modelo.

Figura 2 >>>
Validez predictiva de la escala confianza



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados.

Una vez que se demuestra el buen ajuste del modelo se analizan las relaciones resultantes para verificar la validez de las hipótesis propuestas y así dictaminar la capacidad predictiva de la escala confianza validada en un ámbito de servicios. En este sentido, se puede observar la fuerte y directa relación resultante entre la confianza y la satisfacción del consumidor (0,91 con un valor t de 37,09) lo que permite dictaminar la validez de la hipótesis 1_a, en donde se esperaba que la confianza en el proveedor de servicio generará una influencia positiva y directa en la satisfacción del consumidor en ambientes de servicios. En cuanto a la hipótesis 1_b se observa a través de las trayectorias indirectas el efecto de la relación confianza ® intenciones de comportamiento a través de la satisfacción con un alto valor (0,56) permitiendo así validar la hipótesis propuesta. En relación a la hipótesis 2 se observa una alta relación de forma directa entre la confianza y las intenciones de comportamiento (0,37 con un valor t de 6,55) por lo que también se valida la hipótesis planteada. Por consiguiente se demuestra que la confianza en el proveedor de servicio tiene una influencia positiva, directa e indirecta (a través de la satisfacción) en las intenciones de comportamiento en ámbitos de servicios.

La comprobación de las hipótesis propuestas deja entrever que la escala confianza puede relacionarse con otros constructos del comportamiento del consumidor, por lo tanto, se demuestra su validez predictiva. En líneas generales se puede decir que en la medida que el consumidor sienta una mayor confianza en su proveedor de servicios aumentará en esa proporción la percepción de haber tomado la decisión correcta de consumo, influyendo directamente en su satisfacción. Esto principalmente ocurre porque la confianza actúa como un mecanismo reductor de la incertidumbre que puede sentir el consumidor ante la decisión de compra y consumo de un servicio (Doney y Cannon, 1997). En cuanto al efecto en las intenciones de comportamiento, los resultados indican que la confianza en el proveedor de servicio coadyuva en la formación de la lealtad. Por lo tanto el consumidor se ve envuelto en un conjunto diverso de comportamientos que indican una mayor motivación por mantener una relación con la empresa, una incitación a tomar parte

de un boca-oido positivo y a fortalecer un comportamiento de recompra (Sirdeshmukh, Singh y Sabol, 2002). Es necesario resaltar que estos comportamientos pueden verse acentuados cuando el consumidor se siente satisfecho con el resultado percibido de la experiencia de consumo como lo demuestra la relación indirecta resultante en el modelo.

7. Conclusiones, limitaciones y futuras líneas de investigación

De la validación de la escala confianza en el contexto venezolano de los servicios de telefonía móvil y tv por suscripción se puede decir que la confianza en el proveedor de servicio queda plasmada como las expectativas de confiar en un proveedor de servicio sobre aspectos relacionados con su fiabilidad e intenciones, especialmente en situaciones que impliquen un grado de riesgo para el consumidor. De su definición destacan los dos factores que forman al constructo confianza, la fiabilidad (competencias técnicas del proveedor de servicio) y las intenciones (protección de los intereses del consumidor por parte del proveedor de servicio). Los dos factores tienen una alta carga cognitiva que entra en juego al momento de hacer valoraciones de un servicio o marca, por lo tanto, la escala confianza busca recoger ese conjunto de juicios subjetivos sobre un servicio.

Respecto al proceso de validación se puede decir que la escala muestra un grado de confiabilidad y generalización adecuado. La escala demostró en su primera prueba que su estructura factorial es de dos factores al igual que en su formato original. Sin embargo, al someterla a un AFC la escala se redujo a siete ítems, pues específicamente en el factor intenciones, el ítem ocho de la escala no ajustó bien. La posible razón de este comportamiento puede aducirse a lo poco eficientes que son los sistemas de compensación de clientes y manejo de quejas de las empresas de servicios en Venezuela (Puente y López, 2007). No obstante, sería un poco temerario eliminar permanente el ítem de la escala indicado y contrariamente, debería convertirse en un claro indicador de que algo

no está funcionando bien en la percepción global de la confianza con el proveedor de servicios. En este sentido, utilizar la escala en su formato original mostrará deficiencias importantes de las empresas del sector servicios en el área de telefonía móvil y tv por suscripción.

En cuanto a su validación cruzada, la escala se comporta indistintamente entre los grupos, lo que permite generalizar sus resultados. En relación a la validez discriminante, los factores fiabilidad e intenciones cargaron en factores diferentes en relación a la escala intenciones de comportamiento que se utilizó para evaluar la separación entre factores. Por último, la escala confirmó su capacidad predictiva al mostrar una relación estadísticamente significativa con otros constructos del comportamiento del consumidor.

Es de acotar que la escala confianza no sólo tiene valor en la investigación académica, su aplicación y aportes al campo profesional de la disciplina del marketing es numerosa. La escala confianza ha demostrado su aplicabilidad tanto en el ámbito de las marcas como en el de los servicios, por lo que se convierte en una poderosa herramienta diagnóstica que permite evaluar el estado de la relación consumidor-empresa, ya que la confianza es el ingrediente principal en toda relación de intercambio. Si no hay confianza en la empresa así como en sus productos, simplemente un mínimo indicio negativo o asociación errónea puede destruir la marca/servicio, incluso a la empresa. Un ejemplo de ello se puede encontrar en lo sucedido durante los años 2008 y 2009 con los sistemas de frenado de los vehículos Toyota. Gracias a la rápida y efectiva respuesta de la empresa, la confianza en la marca no se deterioró, lo que la mantuvo a flote durante un momento particularmente difícil (BBC Mundo, 2012)

Ante un panorama de escasa confianza por parte del consumidor ante la marca o servicio, los ítems de la escala pueden convertirse en la base sobre la cual diseñar un programa de acción que permita edificar la confianza. Dichos programas pueden ir desde un plan de medios que busque reforzar la imagen de la marca o proveedor de servicio hasta planes

de retención de clientes. Un plan de medios puede construirse utilizando como elemento central de comunicación a la confianza, mostrándose como empresa competente en lo que hace y que muestra un sincero interés por el bienestar del consumidor. Mientras, un plan de retención puede utilizar la confianza (debido a su efecto en la satisfacción y las intenciones de comportamiento) para diseñar estrategias que consigan mantener y desarrollar a los clientes rentables y fieles. De esta forma se puede evaluar el compromiso económico del cliente, las posibilidades de riesgo de abandono, así como el valor de los clientes (Venkatesan y Kumar, 2004). Estas consideraciones son especialmente importantes para empresas como las operadoras de telefonía móvil. Desde esta perspectiva, una vez construida la confianza, se convierte en ventaja competitiva, pues el consumidor presenta una visión sesgadamente positiva hacia las propuestas que la marca le ofrece, convirtiéndose así en un promotor de la marca. Sólo así llegarán a ser muy altas las posibilidades de tener consumidores altamente satisfechos y leales.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, destaca el tamaño de la muestra y el pequeño número de áreas del sector servicios involucradas. El tamaño de la muestra se convierte en una limitación especialmente importante cuando se trabaja con modelos de ecuaciones estructurales que son muy susceptibles a los tamaños muestrales. En este orden de ideas, para investigaciones futuras se debería trabajar con muestras más amplias e incluir mayores áreas del sector servicios con diferentes niveles de riesgo (por ejemplo, restaurantes, spas, aerolíneas, seguros) de modo que diferentes experiencias puedan ser evaluadas y así determinar como pueden afectar al constructo confianza y sus relaciones más evidentes como la satisfacción y lealtad.

Finalmente, futuras líneas de investigación podrían surgir en torno al constructo confianza en la marca o servicio. Para mejorar su comprensión sería adecuado centrarse en los antecedentes y consecuencias a largo plazo de la confianza. Por ejemplo ¿puede ser la calidad percibida o sus componentes antecedentes de la confianza? Asimismo, en el ámbito específico de los servicios ¿pueden ser antecedentes de la confianza

las percepciones sobre las interfaces de servicio (personal de contacto, tecnología, co-creación/customización)?

En relación a las consecuencias a largo plazo, en esta investigación se han mostrado los efectos directos e indirectos de la confianza a corto plazo, tal como la satisfacción y las intenciones de comportamiento, sin embargo a largo plazo la cuestión está en si la confianza puede afectar el valor de vida del cliente o si contribuye en crear capital del consumidor.

Bibliografía >>

- BBC Mundo (2012). Toyota ¿Cómo rehacer la imagen dañada? Disponible: http://www.bbc.co.uk/mundo/economia/2010/02/100210_toyota_autos_reputacion_imagen_casos_jp.shtml
- Bolton, N. (1998). A Dynamic Model of the Duration of The Customer's Relationship with a Continuous Service Provider: The Role of Satisfaction. *Marketing Science*, 17 (1), 45-65.
- Byrne, B. (1998). *Structural Equation Modeling With LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basics Concepts, Applications and Programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- CONATEL(2010).Disponible:http://www.conatel.gob.ve/filesIndicadores/indicadores_2011_anual/telefoniamovil2_112.pdf
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: a Reexamination an Extension. *Journal of Marketing*, 56, (3), 55-68.
- Delgado-Ballester, E. (2004). Applicability of a Brand Trust Scale across Product Categories: A Multigroup Invariance Analysis. *European Journal of Marketing*, 38 (5/6), 573-592.
- Delgado-Ballester, E. and Manuera-Alemán, J. (2001). Brand trust in the context of consumer loyalty. *European Journal of Marketing*, 35 (11/12), 1238-1258.
- Delgado-Ballester, E., Manuera-Alemán, J. and Yagüe, M. (2003). Development and Validation of a Brand Trust Scale. *International Journal of Market Research*, 45 (1), 45-64.
- Doney, M. y Cannon, J. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61 (2), 35-51.
- Garbarino, E. y Johnson, M. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63 (2), 70-87.

- Hu, L. y Bentler, P. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6 (1), 1-55.
- Jöreskog, K.G. & Sörbom, D. (2006). *LISREL 8.80 for Windows [Computer Software]*. Lincolnwood, IL: Scientific Software International, Inc.
- Morgan, R. y Hunt, S. (1994). The Commitment-trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58 (3), 20-38.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model on the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Puente, R. y López, S. (2007). El cliente que reclama es el que más te quiere. *Debates IESA*, 12 (3), 52-59.
- Rial, A., Mallou, J., Abalo, J. y Lévy, J. (2005). El análisis factorial confirmatorio. En Lévy, J (Dir.) y Varela, J. (Coord.). *Modelización con estructuras de covarianzas en ciencias sociales*. Madrid: Editorial Gesbiblo, S.L.
- Rust, R., Zeithaml, A. y Lemon, K. (2004). Return on Marketing: Using Customer Equity to Focus Marketing Strategy. *Journal of Marketing*, 68 (January), 23-53.
- Sánchez, G., Moliner, M., Callarisa, L. y Rodríguez, L. (2007). Relationship Quality of an Establishment and Perceived Value of a Purchase. *The Service Industries Journal*, 27 (2), 151-174.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J. y Sabol, B. (2002). Customer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges. *Journal of Marketing*, 66 (1), 15-37.
- Tse, D. y Wilton, P. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 25 (2), 204-212.
- Venkatesan, R. y Kumar, V. (2004). A Customer Lifetime Value Framework for Customer Selection and Resource Allocation Strategy. *Journal of Marketing*, 68 (4), 106-125.
- Yi, Y. (1990). A Critical Review of Consumer Satisfaction. In Zeithaml, V.A. (Ed), *Review of Marketing*, 4, 68-123, Chicago: American Marketing Association.
- Zeithaml, V., Berry, L y Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60 (2), 31-46.

Análisis del financiamiento ofrecido por prestamistas informales a los productores agrícolas en el Municipio Rangel del Estado Mérida. Periodo 2004-2005 (Segunda parte)

Contreras, Ismaira J.^{1*}
y Olivares, José Antonio^{2**}

Recibido: 08/02/2012
Revisado: 20/03/2012
Aceptado: 10/04/2012

Resumen >>

Este artículo es una continuación de lo expuesto en una primera entrega acerca de una investigación exhaustiva orientada al análisis del financiamiento informal en el sector agrícola, modalidad utilizada por los productores del Municipio Rangel del estado Mérida durante el periodo 2004-2005. De acuerdo con su alcance y naturaleza, la investigación fue exploratoria, descriptiva, explicativa y, dadas las características de la población, se utilizó el método de muestreo aleatorio simple para determinar las respectivas proporciones. Los resultados obtenidos demuestran que a pesar de la diversidad de opciones formales de financiamiento disponibles en la mencionada localidad, los productores agrícolas recurren con mucha frecuencia a los prestamistas informales como fuente de financiamiento, especialmente por su fácil acceso y los reducidos costos de transacción asociados.

Palabras clave: financiamiento informal, costos de transacción, Municipio Rangel, estado Mérida.

Abstract >>

ANALYSIS OF THE FINANCING OFFERED BY INFORMAL MONEYLENDERS TO THE AGRICULTURAL PRODUCERS IN RANGEL MUNICIPALITY IN MERIDA STATE. PERIOD 2004-2005 (SECOND PART)

This article is a continuation of what was stated in the first issue about a thorough research on the analysis of the informal financing in the agricultural sector, which was a method used by the producers from Rangel Municipality in Merida state during the period 2004-2005. According to its reach and nature, the research was exploratory, descriptive and explanatory and, due to the characteristics of the population, the simple random sampling was used to determine the respective proportions. The results obtained show that in spite of the different formal financing options available in the aforementioned municipality, the agricultural producers often turn to the informal moneylenders as a financing source, especially because of its easy access and its lower associated transaction costs.

Key words: informal financing, transaction costs, Rangel Municipality, Merida state.

- 1 * Lic. en Contaduría Pública (ULA), MSC en Finanzas (ULA), Profesora e Investigadora Titular del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE), de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES) de la Universidad de los Andes (ULA). Miembro activa de los grupos de investigación GIO y GISAGA. Doctorando en Ciencias Humanas, HUMANIC- Facultad de Humanidades -ULA. email: ismaira@ula.ve
- 2 ** Lic. en Administración (ULA, 2002), MCS en Finanzas (ULA, 2007), Profesor Universitario (FACES - ULA 2005-2008), Profesor Invitado en el Postgrado de Gerencia de Proyectos (UCAB), Profesor Invitado en la Maestría de Administración (ULA). Participante en el Programa Avanzado de Gerencia (PAG - IESA, 2010). Actualmente Asesor Financiero en la Corporación Eléctrica Nacional (EDC - CORPOELEC). Email: jaolivares2412@gmail.com

1. Introducción

Las entidades formales de financiamiento agrícola, no comprometen sus recursos en la agricultura campesina, pues en ésta prevalecen pequeños productores rurales que representan una cartera muy inferior a las carteras de los considerados empresarios agrícolas. Asimismo, en el contexto venezolano existe un amplio marco legal y un sistema formal de financiamiento agrícola constituido por la banca y entidades de ahorro y crédito (público y privado), fondos y/o instituciones microfinancieras.

En particular, de acuerdo con Contreras y Saavedra (2001), el crédito agrícola se define como aquella modalidad de crédito destinada a la atención de necesidades de capital para el mejoramiento y sostenimiento del sector agrícola y ganadero. Este crédito puede obtenerse del sistema financiero formal o sistema financiero informal. Por sistema financiero formal se entiende al conjunto de operaciones mediante las cuales se captan recursos con la finalidad de otorgar créditos o financiamiento a individuos o entes deficitarios de capital. Asimismo, abarca otras operaciones enmarcadas dentro del proceso de intermediación financiera y reguladas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras y de otras leyes establecidas para tal fin y controladas a través de la Superintendencia de Bancos (SUDEBAN).

En el sistema financiero formal, el sistema bancario juega un rol fundamental, el cual, de acuerdo con Rosenberg (1992: 385), es el “conjunto de instituciones financieras de depósito de un país. Incluye los bancos comerciales, industriales, de negocios, banca oficial, cajas de ahorro, cooperativas de crédito y banco emisor”. En efecto García (2001:8), indica que “la función primordial del sistema bancario es mediar entre dos segmentos de la actividad económica: transformar el ahorro financiero de unos agentes económicos en el apalancamiento de las decisiones de consumo e inversión de otros agentes, mediante el crédito”.

Por su parte, el sistema financiero informal, conocido como una fuente de financiamiento flexible, no está regulado ni supervisado por organismos garantes del sistema financiero en general (funcionamiento, características, agentes que participan, posibilidades de desarrollo y limitaciones en especial el rural). Satisface lo que se cree son las necesidades de la economía tradicional no monetarizada de subsistencia.

En países en vías de desarrollo, los prestamistas comerciales informales-comerciantes locales, patrones y terratenientes mayoristas de mercancías, usureros y prestamistas de diferentes categorías, son los que ofrecen préstamos a los pobres (Robinson en Sabaté et al 2005). Tales prestamistas, de acuerdo con Robinson (2001), conocen bien el mercado microfinanciero y las instituciones microfinancieras y ofrecen préstamos de acuerdo con sus métodos.

En este contexto, se observa como en el entorno rural existen formas de asociaciones no formales o informales, tales como: las cajas rurales, fondos rotatorios, medianería, prestamistas, formas de organización social, entre otros. Estas asociaciones se caracterizan por estar conformadas por socios (pequeños productores agrícolas). A su vez, estos productores se definen por el pequeño tamaño de las unidades de producción, escasas o nulas garantías para ofrecer, indefinición de la propiedad de la tierra y carencia de sistemas de información, lo cual no le permite el acceso a un sistema formal de financiamiento. En particular, la modalidad de financiamiento informal de los llamados prestamistas, se caracteriza por ser muy onerosa pero muy oportuna, poco burocrática, sin garantías convencionales y principalmente, sin mayores trámites.

En una entrega previa se abordó la primera parte de una investigación orientada a analizar la modalidad de financiamiento informal ofrecida por prestamistas informales, a los productores agrícolas del Municipio Rangel del estado Mérida. Para lograr el mencionado objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1) caracterizar a los productores beneficiarios de esta modalidad de financiamiento; 2)

describir las parcelas en donde el productor agrícola realiza el proceso productivo del rubro papa; 3) caracterizar a los prestamistas informales presentes en el Municipio Rangel del estado Mérida; 4) estudiar los préstamos ofrecidos por los prestamistas informales a los productores de agrícolas de la zona y sus implicaciones; 5) analizar la modalidad de financiamiento informal ofrecida por prestamistas informales a los productores agrícolas, en el Municipio Rangel del estado Mérida. En dicho artículo se presentaron los resultados obtenidos en el análisis de los tres primeros objetivos específicos. En esta oportunidad, se analizan los resultados alcanzados en el abordaje de los dos últimos objetivos específicos, así como las conclusiones derivadas del análisis y las recomendaciones generales.

2. Análisis

Los prestamistas cumplen la función de financiar total o parcialmente y en forma recuperable, programas y proyectos relacionados con las actividades agropecuarias. Existe una diversidad de productos financieros ofrecidos por los prestamistas informales, caracterizados por la flexibilidad al momento de satisfacer las necesidades de sus clientes. No obstante, se puede afirmar que estos productos financieros son relativamente homogéneos, es decir que poseen condiciones y características similares, ajustadas a cada tipo de actividad económica financiada y a las características geográficas propias del sector agrícola. Según Alvarado, Portocarrero, Trivelli, Gonzales, Galarza, y Venero (2001:26), “la homogeneidad podría explicarse por el mayor conocimiento de las necesidades de financiamiento de este sector por parte de los prestamistas informales, y por su flexibilidad para diseñar productos financieros adecuados para demandas determinadas”.

La presencia de los servicios financieros no formales a través de los prestamistas, se ha visto fortalecida en el sector agrícola en virtud del vacío de servicios financieros formales. Los prestamistas operan sin ningún tipo de reglamentación ni control oficial y cumplen una función

financiera local con alta dosis de flexibilidad; no emplean métodos ni financieros ni contables, no poseen instalaciones físicas, poseen una cartera vencida muy baja o casi nula porque el prestamista (o usurero, como también se le identifica), conoce su clientela y ejerce una permanente presión sobre el deudor para que cumpla con el pago. Con frecuencia se trata del compadre, el dirigente, el vecino, entre otros.

Según Salmeron (2006), en el sector agrícola el destino de los préstamos, aparte de solucionar problemas familiares, también se destina a financiar las parcelas o unidades de producción de los pequeños productores agrícolas con una frecuencia de solicitud del préstamo entre dos y seis meses. Del mismo modo, en un estudio realizado por Lesenfants y Molinillo (2001) del Programa Andes Tropicales (PAT), en la región de Los Andes venezolanos resalta el surgimiento del crédito verde, herramienta crediticia creada por individuos y grupos que no podían acceder al sistema bancario. En este caso, sólo tenían acceso a los préstamos ofrecidos por los “usureros”, cuyas tasas de interés oscilan entre el 10 y el 12% mensual (sin asistencia técnica).

En el contexto del sistema de financiamiento formal, tanto público como privado, uno de los problemas a enfrentar es el acceso a la información, lo que se conoce en el ámbito económico como el paradigma de la información imperfecta. En este sentido, los créditos ofrecidos por los bancos se han constituido sobre la base de la información imperfecta, la cual permite diferenciar efectivamente entre un prestatario de alto o bajo riesgo. Según Robinson (2001:149) “el paradigma de la información imperfecta ayuda a explicar una amplia variedad de conductas económicas. La información asimétrica, la selección adversa y el riesgo moral existentes en los mercados de crédito...”. Estos tres elementos son considerados para la toma de decisiones y el otorgamiento de créditos por parte de las instituciones financieras.

La información imperfecta contempla la información asimétrica, la cual se refiere a situaciones en las que una de las partes involucradas en una transacción posee más información acerca de ésta que la otra

parte. Esta información desigual genera una selección adversa, la cual ocurre en los mercados en los cuales los productos de diferente calidad se venden a compradores que, debido a la información asimétrica, no pueden observar la calidad del artículo que adquieren. Si se asocia este concepto con el sector financiero formal, ocurre que el banco no posee suficiente información del prestatario, pues este último considera los requisitos exigidos por la entidad, pero sólo informará lo que le conviene. De forma tal que el perfil de riesgo del cliente en cuanto a responsabilidad, honestidad, capacidad y voluntad de pago, entre otras, es desconocido por el banco. La situación obliga a los bancos a cobrar tasas de interés más elevadas a fin de neutralizar los riesgos causados por la información asimétrica, es decir, el prestatario dispone de más información sobre el uso que le dará al préstamo y sus intenciones de pagar, que el banco.

En este sentido, Dugarte (2011) manifiesta que el prestatario puede dar señales a fin de comunicar a los aferentes la calidad de su proyecto y así modificar la información disponible. Al no hacerlo, la información asimétrica introduce una barrera que raciona la provisión de capital.

A su vez, el manejo de información privilegiada por parte del prestatario, genera los problemas de selección adversa y riesgo moral. La selección adversa surge como consecuencia del elevado costo de obtención de información respecto a la calidad de algún tipo de proyecto, es decir que los proyectos de baja calidad desplazan del mercado a los proyectos de buena calidad (Dugarte, 2011). Por su parte el riesgo moral corresponde a las acciones de los agentes económicos para maximizar sus propias utilidades en detrimento de otros. El riesgo moral se produce debido a que las tasas de interés pueden generar inversiones de alto riesgo por parte de los prestatarios con responsabilidad limitada, los cuales pudieran considerar no pagar sus préstamos si su inversión falla (Dugarte, 2011). En este mismo orden de ideas, Sabaté, Muñoz y Ozomek, (2005), plantean que las instituciones microfinancieras no conocen el perfil de riesgo de sus prestatarios, sus preferencias de inversión, su honestidad, tolerancia al riesgo, capacidad y voluntad para

cancelar sus préstamos. En resumen, tanto la selección adversa como el riesgo moral incrementan las posibilidades de incumplimiento de la cartera de préstamos de un banco.

En el caso de los países en vías de desarrollo, existen agentes encargados de otorgar préstamos en el sector agrícola que pueden identificar eficientemente a prestatarios de alto y bajo riesgo y que, al mismo tiempo, pueden minimizar la información asimétrica. Stiglitz (citado por Robinson, 2001:257) señala: “La teoría de la organización rural, basada en agricultores racionales dentro de ambientes en los que la información es imperfecta y costosa, proporciona una explicación simple de una amplia variedad de fenómenos en los países menos desarrollados”. Estos fenómenos a los que hace referencia Stiglitz, son los llamados préstamos ofrecidos por los prestamistas informales, quienes, como cualquier otra persona en la localidad, tienen acceso a información confiable acerca de algunas personas y actividades en sus respectivas comunidades- Esta, información es considerada mucho más confiable que aquella manejada por los bancos sobre sus potenciales clientes.

En relación a lo previamente expuesto y como consecuencia del proceso de otorgamiento de créditos por parte de los distintos oferentes, es importante hacer mención a los costos de transacción dado el peso que tienen en el sistema financiero formal. No obstante, en el caso del financiamiento informal, específicamente en el proveniente de los prestamistas informales, estos costos son mínimos, lo cual hace mucho más atractiva esta modalidad de financiamiento para los pequeños productores agrícolas. Los costos de transacción, desde el punto de vista económico, de acuerdo con North (1990, citado por D’angels, 2001), son los costos que supone medir aquello que se está transando y supervisar el cumplimiento de acuerdos, es decir, son los costos asociados a establecer, supervisar y hacer cumplir contratos.

Por otro lado, Eggertsson (1990, citado por D’angels, 2001), señala que los costos de transacción se derivan de una o más de las siguientes

actividades: 1) búsqueda de información sobre el precio y la calidad de los bienes e insumos que serán transados (costos de información); 2) evaluación del poder de negociación relativo de compradores (prestatario) y vendedores (prestamista), (costos de negociación); 3) generación de arreglos contractuales (costos de negociación); 4) supervisión de las contrapartes en el contrato para verificar que éste se cumpla, (costos de supervisión); 5) hacer que el contrato se cumpla, así como las penalidades que se derivan del incumplimiento de la relación contractual (costos de supervisión y 6) protección de los derechos de propiedad frente a terceros, (costos de supervisión). Rodríguez (2011), define los costos de transacción como aquellos necesarios para ordenar o crear y operar las instituciones y garantizar la obediencia de las reglas. Para North (1990, citado por Rodríguez, 2011), la base de los costos de transacción se encuentra en los costos de información, entendidos como los costos de medición de lo intercambiado y los costos de proteger y hacer cumplir lo pactado.

3. Metodología

En relación con la metodología utilizada, el tipo de investigación es de naturaleza descriptiva por cuanto uno de sus intereses principales es describir al prestamista informal como fuente de financiamiento. Es exploratoria debido a que existen muy pocos antecedentes referentes al estudio del financiamiento informal en Venezuela (especialmente en el prestamista informal) y es explicativa porque está basada en el análisis, medición y evaluación de diversos componentes, hechos o fenómenos asociados a los procesos de financiación del rubro papa en el sector agrícola del Municipio Rangel del estado Mérida, en Venezuela. Asimismo, según su ámbito, fue una investigación de campo, porque los datos de interés son estudiados directamente en el Municipio Rangel del estado Mérida, para entender su naturaleza y los factores que lo constituyen. Se utilizó la investigación por muestreo aleatorio simple y se seleccionó sólo este municipio tomando como base los siguientes factores: facilidad de acceso, vinculación con otras investigaciones

relacionadas con el financiamiento agrícola y escasez de recursos para abordar varios Municipios y estudios. Además, la investigación se complementa con una investigación documental, por cuanto se requiere la revisión de material bibliográfico y hemerográfico acerca de las distintas fuentes de financiamiento formal e informal en el sector agrícola nacional e internacional. El período del estudio se restringe a los años 2004 y 2005.

La población objeto de análisis, estuvo representada por setecientos cincuenta productores dedicados a la producción agrícola, registrados en la Unidad Estatal de Desarrollo Agrícola (UEDA) del Municipio Rangel y que se mantuvieron en esta actividad durante los últimos tres años (2004, 2005 y 2006) (Unidad Estatal de Desarrollo Agrícola–UEDA, 2006). Es necesario aclarar que dentro de los sujetos de estudio se encontraron algunos prestamistas informales dispuestos a proveer información muy limitada, dado su rechazo a la entrevista y motivado a no querer divulgar aspectos operativos relacionados con su actividad. En otros casos, se encontraron barreras de comunicación entre el entrevistador y el prestamista, es decir, el prestamista informal no suministró ningún tipo de información necesaria para el análisis. En este sentido, los productores agrícolas sirvieron de gran ayuda, ya que a través de la información reportada por ellos, se pudo realizar una observación indirecta del prestamista. Los instrumentos utilizados para recoger la información de campo fueron la entrevista y la encuesta, las cuales fueron debidamente validadas por tres expertos en las áreas de administración financiera, de metodología de la investigación y de estadística.

4. Presentación y análisis de los resultados

Los resultados que se presentan derivan de la aplicación del instrumento dirigido a los productores agrícolas. Además, es importante señalar que se muestran los resultados de acuerdo con el orden de los objetivos específicos.

4.1 Estudiar los préstamos ofrecidos por los prestamistas informales a los productores agrícolas en la zona

En el presente apartado se hace un énfasis particular en los componentes del préstamo obtenido de un prestamista, es decir, tasa de interés a pagar, plazo del pago del préstamo, monto solicitado y requisitos exigidos por parte del prestamista.

Una de las características significativas de los préstamos informales, es que son muy costosos debido a las elevadas tasas de interés cobradas en el crédito, lo cual, a juzgar por los resultados, es cierto. Es por ello que se plantearon intervalos de cifras que permitieran indagar cuál es la tasa de interés cobrada por el prestamista de la zona de estudio. Asimismo, en relación con la tasa de interés, se establecieron dos parámetros, una tasa de interés mensual y una tasa de interés anual. Como se observa, en la tabla 1 referente a la tasa de interés mensual, un 70,5% de los encuestados dijo que la tasa de interés que cobra el prestamista oscila entre un 5% y 10% mensual; 2,6% respondió que la tasa de interés oscila entre 11%-15% mensual y 26,9% dijo no conocer la tasa de interés que cobran los prestamistas.

Tabla 1 >>>
Tasa de interés mensual

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
0	20	26,9
5% - 10%	55	70,5
11% - 15%	2	2,6
Total	78	100,0

Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, en la tabla 2 se observa que el 1,3% respondió que la tasa de interés oscila entre 11%-15% anual, el otro 98,7 por ciento no respondió a este parámetro, lo cual se debe, fundamentalmente, a que los productores asocian el compromiso de los intereses a montos mensuales y no anuales.

Tabla 2 >>>
Tasa de interés

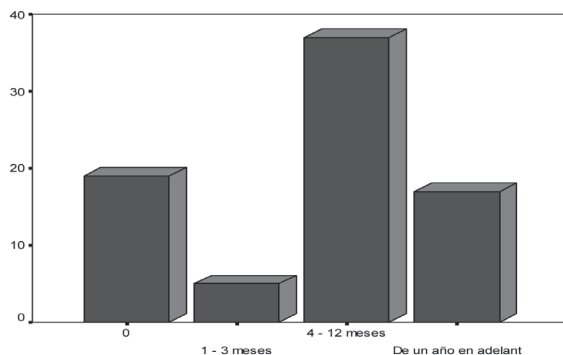
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
0	77	98,7
11% - 15%	1	1,3
Total	78	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que para el momento de la investigación, para préstamos con fines productivos, la tasa de interés activa de la banca en Venezuela, oscilaba entre un 10%-12% anual. Con relación a la consistencia del pago, se preguntó si éste es variable o fijo con respecto a la tasa de interés, el momento del pago de los intereses junto con el principal, y a su vez, si el pago ocurre de manera anticipada o vencida. De esta manera, un 69,2% dijo que la tasa de interés es fija y que el pago que realiza para disminuir la deuda también es fijo. El otro 30,8% respondió que la tasa de interés no es fija. Por otro lado, un 67,9% dijo que los intereses se pagan de manera vencida, es decir, al final del periodo correspondiente y 32,1% respondió que los intereses no se pagan de manera vencida. Asimismo, un 7,7% de los encuestados respondió que los intereses se pagan por anticipado, en contraste con el 92,3% que consideraron lo contrario.

En consecuencia en el tema de la consistencia del pago, se puede concluir que los pagos realizados para disminuir progresivamente la deuda, tienen las siguientes características: son pagos fijos, realizados periódicamente, al final de cada periodo, es decir, de manera vencida. Con respecto al plazo para pagar el préstamo (ver gráfico 1), un 46,2% contestó que el prestamista otorga un plazo no mayor de 1 año para pagar el préstamo (entre cuatro y doce meses). Un 21,8% cancela el préstamo después de un año y 6,4% lo cancela en el corto plazo (periodos menores a tres meses). El otro 25,6% por ciento no respondió, porque no conoce a ningún prestamista.

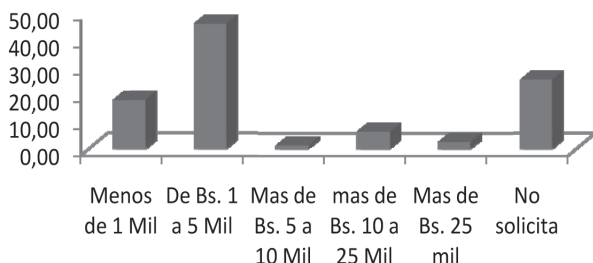
Gráfico 1 >>>
Plazo del pago del préstamo



Fuente: Elaboración propia.

En relación al monto solicitado por parte de los productores a los prestamistas de la zona, se obtuvo que un 46,2% de los productores solicitan entre uno y cinco mil bolívares fuertes, (ver gráfico 2); le sigue un 17,9% de quienes solicitan menos de mil bolívares; el 6,4% solicita entre diez y veinticinco mil bolívares; el 2,6% solicita más de veinticinco millones de bolívares; el 1,3% solicita entre cinco y diez mil bolívares. El 25% no solicita préstamos a prestamistas. Se confirma que la intermediación financiera ofrecida por el prestamista está mayoritariamente orientada hacia los microcréditos; sin embargo, llama la atención el hecho de que cinco productores hayan solicitado entre diez y veinticinco mil bolívares.

Gráfico 2 >>>
Monto solicitado de los préstamos



Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un análisis más profundo en torno a ese punto, por lo que se contrastó la variable “Tasa de interés” con la variable “Monto solicitado”. En la tabla 3, se observa que de la muestra estudiada, un 70% (55 productores), solicitó cantidades inferiores a cinco mil bolívares a una tasa de interés que oscila entre un 5% y 10% mensual, lo que viene a confirmar que un número importante de productores acepta las condiciones impuestas por el prestamista. Sin embargo, se destacan dos de los productores encuestados, quienes solicitaron préstamos relativamente pequeños y se les cobró una tasa de interés entre 11% y 15% mensual.

Tabla 3 >>>
Tabla de contingencia: tasa (i) mensual - monto solicitado

		Monto solicitado					Total	
		Menos de Bs. 0 a 1 mil	De Bs. 1 a 5 mil	Más de Bs. 5 a 10 mil	Más de Bs. 10 a 25 mil	Más de Bs. 25 mil		
Tasa (i)	0	20					20	
mensual	5% - 10%	13	35		5	2	55	
	11% - 15%	1	1				2	
Total		20	14	36	1	5	2	78

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en la tabla 4, se realizó un cruce de variables entre el “plazo de pagos” y “monto solicitado” y se observa que un 46% (treinta y seis productores), mantienen compromisos de pagos con el prestamista en el mediano plazo.

Tabla 4 >>>
Tabla de contingencia: plazo del pago - monto solicitado

		Monto solicitado					Total	
		Menos de Bs. 0	De Bs. 1 a 5 mil	Más de Bs. 5 a 10 mil	Más de Bs. 10 a 25 mil	Más de Bs. 25 mil		
Plazo del pago	0 meses	20					20	
	1 - 3 meses		2	3			5	
	4 - 12 meses		9	20	5	2	36	
	De un año en adelante		3	13	1		17	
Total		20	14	36	1	5	2	78

Fuente: Elaboración propia.

En suma, se observa con claridad una estructura de plazos y montos solicitados enmarcados en la teoría de microfinanzas. Sin embargo, llama la atención el hecho de que un 9% (siete productores), solicitaron montos elevados (entre diez y veinticinco mil) y aun así, el compromiso de pago sigue siendo en el mediano plazo (cuatro a doce meses) pero con una tasa de interés elevada que oscila entre 60 y 120% anual.

Otras características consideradas en la investigación de este tipo de préstamos, son las garantías exigidas por el prestamista, la modalidad o frecuencia del pago, los costos de transacción y el tiempo de entrega del dinero por parte del prestamista. En el cuadro 1 se observa un resumen de estas características

Cuadro 1 >>>
Cuadro resumen: características de los créditos

Garantías	<ul style="list-style-type: none"> • Pagaré • Hipoteca
Modalidad de pago	<ul style="list-style-type: none"> • Mensual – vencido • Al vender la cosecha
Costos de transacción	Bajos
Trámites realizados	Registros y Notarías
Tiempo de entrega	De 1 a 5 días

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Análisis de la modalidad del financiamiento informal ofrecida por prestamistas informales

Para analizar la modalidad de financiamiento informal ofrecida por prestamistas en el Municipio Rangel, se comenzó por identificar a cuál de las etapas del proceso productivo del rubro papa, se dirigía la mayor porción del dinero solicitado por el productor agrícola. De igual manera, se indagó la posibilidad de adquirir bienes muebles e inmuebles por parte del productor agrícola, de manera de poder examinar la capitalización o por el contrario la descapitalización del productor en los últimos dos años. Específicamente en el proceso de producción del rubro papa, el productor agrícola no utiliza el dinero en todas la etapas del proceso, por el contrario, destina el dinero a una etapa en particular en función de las necesidades prioritarias que se tengan en determinado momento.

En la tabla 5, se observan las respuestas suministradas por la muestra estudiada. La categoría más seleccionada por los productores fue la segunda etapa del proceso (la siembra), seguida por la primera etapa (preparación de la tierra). Se evidencia que las principales necesidades que tienen los productores de la zona se orientan a conseguir recursos financieros para comenzar el proceso productivo del rubro papa.

Tabla 5 >>

Categoría	Frecuencia	%
Preparación de la tierra	33	42,3
Siembra	49	62,8
Germinación	14	17,9
Labores	13	16,7
Recolección	11	14,1
Post-cosecha	10	12,8
Total	78	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se preguntó al productor acerca de la cantidad de bienes muebles e inmuebles que adquirió en los últimos dos años. El objetivo es indagar si el productor ha adquirido bienes y por tanto conocer su nivel de capitalización o descapitalización en ese periodo. El nivel de capitalización o descapitalización está condicionado al compromiso de pago que adquirió el productor con el prestamista una vez solicitado el préstamo dentro de ese lapso de tiempo. De manera detallada, se realizó un cruce entre la variable “tipo de bien” y “adquisición de bienes” y se observó que los productores que respondieron afirmativamente este ítem, en su mayoría adquirieron bienes muebles. Estos representan el 28% de la muestra analizada (veintidós productores), mientras que un 10% aproximadamente adquirió bienes inmuebles (ocho productores) y el 11% adquirió ambos tipos de bienes (nueve productores). Estos resultados se pueden observar en la tabla 6.

Tabla 6 >>>
**Modalidad del financiamiento informal
ofrecido por prestamistas informales**

Tipo de bien. Adquisición de bienes					Mejoras realizadas en inmuebles en los últimos 2 años			Cantidad de mejoras realizadas en los últimos 2 años				
CUAL					Categ.	Frec.	%	Categ.	Frec.	%		
Ninguno	Mueble	Inmueble	Ambos	Total	Si	No		0	1	2	3	
					56	22	71,79	22	46	6	4	28,2
SI	22	8	9	39			28,20	1	6			59,0
NO	39			39				2				7,7
								3				5,1
Total	39	22	8	9	78		100,0	78				100,0

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se preguntó al productor si había realizado mejoras en inmuebles de su propiedad. Se parte de la premisa anterior, pero en este caso con las mejoras, es decir, en la medida en que el productor haya realizado mayor cantidad de mejoras en los bienes inmuebles, mayor sería el nivel de capitalización; de ocurrir lo contrario, mientras menos mejoras haya realizado en ese lapso de tiempo, menor nivel de capitalización mantendría el productor durante ese periodo.

Como se observa en la tabla 6, el 71,79% de la muestra respondió haber realizado mejoras en sus bienes inmuebles durante los dos últimos años. El restante 28,20% manifestó no haber realizado ninguna mejora en el mismo periodo. Asimismo, se consultó acerca de la cantidad de mejoras realizadas en los dos últimos años y se observó que el 59% de la muestra ha realizado, al menos, una mejora en algún bien inmueble de su posesión. En este orden de ideas, un 7,7% respondió haber realizado dos mejoras y el 5,1%, tres mejoras. El 28,2% de los productores restantes, respondieron no haber realizado ninguna mejora en los inmuebles que poseen.

Se evidencia un volumen importante de mejoras en los inmuebles (71,79%) de los productores en relación con el total y un nivel menor de adquisiciones de bienes (50%), lo cual podría ser consecuencia de

mantener créditos informales con particulares de manera simultánea con otros créditos formales de más bajo costo. Esto es posible sólo para aquellos productores que cumplen con las exigencias del sistema financiero formal, pues las elevadas tasas de interés que cobran los prestamistas a los productores agrícolas no les permite lograr grandes niveles de capitalización. Otro factor que sustenta las mejoras realizadas y la adquisición de bienes, es la obtención de ingresos adicionales y ajenos a la actividad agrícola por parte de uno o varios miembros del grupo familiar. En consecuencia, aquellos productores agrícolas del Municipio Rangel que dependen casi con exclusividad de los préstamos informales, no han podido mantener un nivel de ganancias sostenido en los últimos años.

Por último, se preguntó al productor agrícola si en alguna oportunidad ha tenido que vender algún bien de su propiedad para tener que hacer frente a algún pago para cancelar el crédito con prestamistas. En la tabla 7, se observa que un 83,3% de los productores agrícolas dijo no haber vendido ningún bien para tener que hacer frente a algún préstamo. Sin embargo, el 16,7% ha tenido que recurrir a la venta de algún bien en los últimos dos años para tener que cancelar deudas con prestamistas.

Tabla 7 >>>
Ventas de bienes

Ventas de bienes realizadas en los últimos 2 años			Cantidad ventas de bienes realizadas en los últimos 2 años		
Categ.	Frec.	%	Categ.	Frec.	%
SI	13	16,7	0	65	83,3
NO	65	83,3	1	12	15,4
			2	1	1,3
Total	78	100,0		78	100,0

Fuente: Elaboración propia.

El 15,4% de la muestra, al menos una vez, ha tenido que vender un bien para cancelar la deuda con el prestamista y un 1,3% vendió en dos oportunidades parte de sus bienes para hacer frente al compromiso adquirido previamente con el prestamista. Tal situación se presenta cuando los ingresos percibidos por la venta de la cosecha no son suficientes para cubrir los compromisos contraídos con el prestamista, en cuanto al pago de los intereses y del capital recibido en préstamo.

5. Conclusiones

En general, el financiamiento informal ha demostrado ser un sistema flexible corroborando lo establecido en la teoría de las Microfinanzas, evidenciado en la capacidad de adaptación en las diferentes condiciones económicas y circunstancias cambiantes. Asimismo, la tecnología crediticia utilizada por el prestamista permite minimizar el riesgo crediticio presente en ese tipo de préstamos, es decir, el prestamista puede conocer previamente la capacidad y voluntad de pago del productor agrícola. Sin embargo, el riesgo crediticio está sujeto a situaciones muchas veces ajenas al productor, como por ejemplo la pérdida de cultivo por altas heladas en la zona geográfica de estudio, volatilidad en los precios del rubro por la excesiva oferta en ciertas épocas del año, entre otros.

Según los resultados de la investigación de campo, se concluye lo siguiente:

1) La tasa de interés que cobra el prestamista es mensual y su valor se encuentra entre el 5% y 10% de interés mensual, lo cual en términos anuales equivale al 60% y 120% de interés anual, convirtiéndose en préstamos costosos para el productor agrícola del municipio. Los pagos en la mayoría de los casos deben realizarse al final del mes y esta mensualidad es fija. El plazo para cancelar la deuda en su totalidad es en el mediano plazo (cuatro a doce meses), aunque existen casos en que el prestamista permite cancelar toda la deuda en el momento en que el productor venda la cosecha.

2) Con respecto al monto solicitado por los productores, éste se encuentra en la mayoría de las veces entre un mil y cinco mil de bolívares. Se confirma que la intermediación financiera que ofrece el prestamista está direccionada a los microcréditos.

3) Como ya se mencionó, los préstamos desde el punto de vista financiero son costosos, sin embargo, las ventajas de usar la fuente de financiamiento informal están enmarcadas en: garantías casi nulas, sólo a 30% de los productores se le solicitó hipotecar un bien inmueble; asimismo, entre los documentos exigidos por el prestamista se encuentran: la firma de un pagaré (32% de la muestra dijo haber firmado un pagaré), el documento más solicitado es el título de propiedad de un bien inmueble (casa o parcela). Otra ventaja es que el productor casi no realiza trámites para que el prestamista le conceda el dinero solicitado y sólo 25% realizó trámites de notaría y registros. Del mismo modo, el dinero que solicita el productor es prácticamente entregado en los días subsiguientes a la solicitud, lo cual se puede traducir en un tiempo máximo de cinco días de espera para que el prestamista entregue el dinero.

4) Lo anterior se refleja en pocas garantías reales exigidas por el prestamista, pocos documentos y trámites realizados para solicitar el préstamo, lo que se traduce en procesos flexibles a accesibles al momento en que productor seleccione la fuente de financiamiento informal como una alternativa muy utilizada. 5) Una conclusión significativa que arroja los resultados del presente estudio, está referida a los siguientes aspectos: para el productor la alta tasa de interés no es una limitante, por el contrario la oportunidad del crédito, la sencillez del proceso y la confianza mutua representa un atractivo en este tipo de financiamiento.

6) Se destaca en los resultados, que el productor solicita financiamiento al prestamista informal fundamentalmente para cubrir las erogaciones requeridas en los procesos de preparación de la tierra y siembra, en montos que van de uno a cinco mil bolívares y para parcelas de tamaño comprendido entre una y cinco hectáreas. Esto indica que el financiamiento está orientado a atender necesidades de capital de trabajo

que le permitan mantenerse en la labor agrícola y no para hacer grandes inversiones de capital como la compra de bienes inmuebles y muebles. Estas compras se observan en la mitad de los casos estudiados y no asociadas a los préstamos informales.

7) Asimismo, son pocos los productores encuestados que en algún momento se encontraron en la necesidad de vender algún bien para poder cancelar compromisos con el prestamista.

6. Recomendaciones

1) La intervención del Estado debe estar en función de adoptar la forma de instituciones especializadas de crédito a la agricultura, que tomen bajo su responsabilidad la administración de los apoyos crediticios con objetivos tales como: seguimiento, asesoría pertinente y recurrente.

2) Asimismo, como política de Estado, plantear la inversión en tecnología financiera como uno de los elementos claves para la expansión de los servicios financieros en los sectores de menores ingresos. La tecnología crediticia que utiliza el prestamista es una herramienta innovadora que estimula al prestatario a mantener una trayectoria crediticia impecable.

3) La importancia de la información como flujo de caja de prestatarios en relaciones de crédito, en la que participen los canales de mercadeo, debido a que las partes ya están en contacto, es decir, el prestamista con el productor agrícola; esto puede romper cualquier posición monopólica que pudiese existir.

4) Se recomienda seguir realizando estudios relacionados con modalidades de financiamiento en el sector agrícola, trabajos que analicen de manera discreta el desempeño de los prestamistas; registros, controles, seguimientos, relación con los prestatarios, tipos y montos de crédito por sector y por tipo de cliente.

5) Se recomienda a los productores agrícolas seguir fomentando la organización social (cooperativas, cajas rurales, clubes de ahorro, entre otras), para propiciar la creación de programas locales que se adecuen la realidad y de esta forma, no estar atados de manera permanente a los prestamistas.

Bibliografía >>

- Alvarado, J. Portocarrero, F. Trivelli, C. Gonzales, E. Galarza, F. Venero, H. (2001). *El financiamiento informal en el Perú*. Lima: IEP Ediciones.
- Contreras, I. y Saavedra, S.: (2001). Evolución del financiamiento agrícola en el estado Mérida, en el contexto nacional. *Revista: Agroalimentaria*, 7(12), 25-38.
- D'Angelo, J. (2001). *Costos de transacción en la agricultura peruana: una primera aproximación a su medición e impacto*. Lima, Perú: Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE).
- Dugarte, Y. (2011). *Efecto de la información asimétrica en la oferta de microcréditos*. Trabajo de grado para optar el grado de Maestría. Universidad de Los Andes.
- García, G. (2001). El sistema bancario: espejo de una economía en crisis. *Debates IESA*, 7 (1), 8-13.
- Lesenfants, Y. y Molinillo, M. (2001). *La práctica del desarrollo rural en los Andes tropicales de Venezuela*. Madrid: ITES – Paraninfo.
- Robinson, M. (2001). *The Microfinance Revolution: Sustainable Finance for the Poor*. Washington: The International Bank for Reconstruction and Development, World Bank.
- Sabaté, F. Muñoz, R. Ozomek S. (2005). *Finanzas y economía social. Modalidades en el manejo de los recursos solidarios*. Buenos Aires: Editorial Altamira.
- Salmeron, V. (2006). *En las redes de la usura*. EL Universal. Cuerpo 2. Venezuela.
- Rodríguez, G. (2011). La firma y los costos de transacción. *Actualidad Contable*, 14 (22), 120-133.
- Rosenberg, J. (1992). *Diccionario de administración y finanzas*. Barcelona España: Grupo editorial Océano.
- Unidad Estatal de Desarrollo Agrícola-UEDA (2006). *Base de datos de productores agrícolas del Municipio Rangel del Estado Mérida*.

Impacto ambiental de agroquímicos en los altos Andes merideños¹

Molina de P. , Olga Rosa²

Recibido: 05/02/2012

Revisado: 15/03/2012

Aceptado: 10/04/2012

Resumen >>

La aplicación del paquete de agroquímicos (pesticidas, fertilizantes) a la actividad agrícola desarrollada en los altos Andes merideños venezolanos ha permitido un crecimiento socioeconómico, pero con daños significativos sobre el medio ambiente y la salud humana. Por tanto, el objetivo general de este artículo es, evaluar el impacto ambiental originado por el uso de los agroquímicos en esta región; con base en investigación documental y de campo se procedió a caracterizar la zona de estudio y sus controles respectivos. En segunda instancia, determinar las consecuencias ambientales y de salud que trae consigo la aplicación de los agroquímicos y, tercero, recomendar medidas apropiadas para prevenir riesgos irreversibles a la salud de las personas y al medio ambiente. Finalmente, se concluye esta exposición con la denotación de que la prevención mediante la siembra de valores podría actuar contra tales amenazas, considerando ambas situaciones como mutuamente implicadas.

Palabras clave: agricultura, agroquímicos, ambiente, salud, Andes merideños, valores.

Abstract >>

ENVIRONMENTAL IMPACT OF AGROCHEMICALS IN THE HIGH ANDEAN AREA OF MERIDA

The use of agrochemical products (pesticides, fertilizers) in the agricultural activity developed in the high Andean areas of Merida has helped to a social-economic growth but this has carried important damages to the environment and human health. Therefore, the aim of this article is to assess the environmental impact caused by the use of agrochemicals in this region; we proceeded to define the study area and its respective controls on the base of documentary and field research. Secondly, we determined the environmental and health consequences that the use of agrochemicals carries and thirdly, we recommended appropriate measures to prevent irreversible risks to people's health and to the environment. Finally, we conclude by stating that prevention through planting of values may act against such threats, taking into account that both situations are mutually involved.

Key words: agriculture, agrochemicals, environment, health, Merida Andes, values

1 Este artículo es un producto del proyecto de investigación E-276-07-09-B, el cual es financiado por el CDCHT, aprobado en su Directorio del 13-09.2007.

2 Olga M de Paredes es Profesora Titular, adscrita a la Cátedra de Contabilidad de Costos de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de La Universidad de Los Andes, es Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Los Andes y Magister Scientiae en Administración del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial (CIDE) de la misma Universidad. Doctoranda del Programa Formación, Empleo y Desarrollo Regional de la Universidad de La Laguna, Tenerife-España. Investigadora activa del Grupo GISAGA y del Grupo GIO. PEI-ULA, convocatoria 2011 y PEI-FONACIT, convocatoria 2011. Correo electrónico: molinap@ula.ve

1. Introducción

El carácter montañoso que caracteriza a los altos Andes merideños venezolanos es el páramo, un área de importancia geográfica que desde el punto de vista ecológico es fría, carente o con pocos árboles y con condiciones desfavorables para el asentamiento humano. No obstante, por ser húmeda es especial para la explotación agrícola, lo que implica el empleo de mano de obra para el cultivo del suelo, cuidado y recogida de las cosechas para su posterior comercialización y, en consecuencia, el desarrollo económico de esta región.

Tomando en cuenta que la actividad productiva está en manos del hombre y que los cultivos carecen de mecanismos propios de control, ha sido necesario adoptar medidas tendientes a protegerlos de los daños ocasionados por plagas y enfermedades y a corregir la carencia de nutrientes del suelo o sus limitantes de orden físico. Las medidas que se toman en este sentido, ha convertido a la agricultura campesina en intensiva, mediante la aplicación de sustancias tóxicas (agroquímicos), generalmente llamadas pesticidas y fertilizantes, las cuales destruyen el medio ambiente. Ahora bien, los productores no se han percatado de las consecuencias irreversibles que pesan sobre el medio ambiente y la salud de los seres humanos por la aplicación de estos productos, las cuales son ya conocidas por la población de las diferentes zonas de la región andina, pues son resultado de numerosas investigaciones científicas sobre el particular.

2. Identificación de altos Andes merideños

Los Andes venezolanos comprenden el ramal montañoso de la cordillera de Perijá –llamada tradicionalmente Cordillera Andina– que está caracterizada por su relieve montañoso, clima frío y vegetación diversa. Presenta diferentes pisos altitudinales (figura 1) que se suceden desde su base hasta las cimas, confiriéndole a este paisaje rasgos tan propios que lo identifican como una región única en la geografía venezolana (Vivas, 1992).

Figura 1
Diferentes pisos altitudinales de los altos Andes merideños



Fuente: Paredes, 2011.

A esta cordillera, por su situación latitudinal zonal y su extensión, debería corresponderle un clima tropical húmedo de poca variación. No obstante, su clima es profundamente modificado por su relieve, específicamente, en cuanto a la temperatura y precipitación. Un ambiente que merece resaltarse en los altos Andes merideños venezolanos es el páramo, ya que por su extensión, áreas de conservación de agua y belleza escénica, condiciones ecológicas y de hábitat especial en la geografía venezolana, invita a disfrutar el turismo. Ecológicamente, al páramo se le conoce como un área fría, carente o con pocos árboles y condiciones desfavorables para el asentamiento humano. Sin embargo, esta es una zona especial de adaptación de determinadas formas de vida vegetal correspondientes a las regiones altas más bien húmedas, por lo cual existe una combinación de cultivos y técnicas tradicionales y modernas para la producción de apio, papa, zanahoria y hortalizas.

Por tanto, los altos Andes merideños ofrecen todo un abanico de posibilidades en función del desarrollo económico regional, con limitaciones que condicionan su utilización y obligan a intervenir de

manera cuidadosa y racional para asegurar que los recursos con que cuenta, perduren en el tiempo y en su óptimo rendimiento.

En la medida que se tiene conciencia de la particular fragilidad del paisaje andino, se aprende a usarlo mejor para así preservarlo como un recurso natural de inestimable valor para la generación actual y las futuras. Por ello, es necesario que se maneje de modo racional, realizando las actividades más recomendables que garanticen su conservación e impidan su deterioro y hasta su eventual destrucción.

3. Desarrollo de la agricultura en los altos andes merideños

Dentro de las actividades más importantes que desarrolla el hombre se encuentra la agricultura, de la cual se generan productos animales y vegetales, destinados bien sea a la alimentación o como materias primas indispensables para la existencia individual y colectiva de los seres humanos (Sandía, Cabeza, y Arandía, s/f).

En este mismo sentido, Saavedra y otros (2000:15), definen a la agricultura como el “resultado de las acciones que transforman el medio natural para hacerlo más apto en el crecimiento de las plantas y animales seleccionados. En sentido amplio comprende el valor y uso de la tierra, cría de ganado y actividades forestales”. Clavijo (1998: 23), agrega que se debe completar la definición de agricultura, dada por estos autores, con el concepto moderno “sin daño al ecosistema de la zona o del área específica donde desarrollemos la actividad”.

Una de las características del desarrollo agrícola consiste en que la renovación del cultivo depende, en la mayoría de los casos, de la actuación humana, ya que las formaciones vegetales que integran el cultivo carecen de mecanismos propios de control de una serie de factores externos que atacan, afectan e impiden un desarrollo favorable en términos estrictamente naturales. Sandía y otros (s/f), sostienen que

ante esta situación ha sido necesaria la adopción de una serie de medidas tendientes a proteger los cultivos de los daños ocasionados por plagas y enfermedades, temperaturas extremas, carencia de nutrientes del suelo o sus limitantes de orden físico, lo que ha llevado también a mejorar las condiciones genéticas de las plantas involucradas en el proceso productivo, entre otras medidas.

De acuerdo con estas limitaciones, los mismos autores continúan explicando, que se han introducido modelos de desarrollo agrícola, imponiéndose la aplicación de técnicas de explotación que involucran el uso de tecnología de avanzada desde el punto de vista químico (uso de pesticidas y fertilizantes), biológico (mejoramiento genético de semillas), físico (desarrollo de sistemas de riego e invernaderos) y mecánico (mecanización del proceso productivo en la preparación del terreno). Entre estos modelos, sobresale en la zona de estudio, el uso de pesticidas y fertilizantes, así como la utilización de sistemas de riego e invernaderos (figura 2). En cuanto a la mecanización del proceso productivo, éste se lleva a cabo conjuntamente con trabajo manual, ya que teóricamente se hace difícil la aplicación de maquinaria agrícola por la topografía del terreno.

Figura 2
Sistema de riego utilizado en la producción agrícola



Fuente: Paredes, 2011.

Dentro de los avances tecnológicos, los mecanismos más difundidos han sido el control de plagas y enfermedades de los cultivos, así como el suministro de nutrientes al suelo, lo cual ha llevado a una intensa y desmedida aplicación de agroquímicos (plaguicidas y fertilizantes). Precisamente, esta situación contribuyó, durante la década de los ochenta, a la transformación de la agricultura campesina en una agricultura intensiva³, de alto crecimiento e importancia socioeconómica como nunca se había visto. Durante estos años, la aplicación de pesticidas en grandes cantidades fue considerada como una verdadera revolución de la agricultura.

Esta transición convirtió al sistema agrícola de los altos Andes merideños, "...en un verdadero modelo productivo exitoso en sus objetivos de competitividad dentro del mercado nacional" (Romero, 2005: 30) con productos como la papa, a pesar de que trajo consigo una serie de inconvenientes y limitaciones.

3. Control y aplicación de agroquímicos

Valero (2000) citado por Contreras, Molina y González (2005), explica que las enfermedades en las hortalizas y tubérculos pueden originarse por desnutrición, desbalances nutricionales o por ataque de hongos, bacterias y virus. La eficiencia de la actividad agrícola comienza con la utilización de estrategias enfocadas a garantizar cultivos sanos y sin dificultades. Así lo expresa Cedeño (2005) citado por Contreras, Molina y González (2005: 102):

La sanidad tiene que ver, no sólo con la ausencia de enemigos naturales, inclusive el hombre, sino también con el crecimiento energético que se obtiene de haber sembrado semilla sana en el lugar adecuado no contaminado, el suministro equilibrado de agua y nutrientes, y el

³ Agricultura intensiva: se identifica así al sistema de producción altamente dependiente de un paquete de agroquímicos, utilizado para proteger los cultivos de las plagas y enfermedades (Romero, 2005).

combate racional de plagas (enfermedades, insectos, nematodos), de acuerdo con las recomendaciones de especialistas y siendo prudente con quienes cuyo único fin e interés es la venta de productos.

Clavijo (1998: 129), aclara que los agricultores utilizan indistintamente los términos control de insectos y control de plagas, cuando en realidad el término plaga “se refiere a todos los organismos y agentes que causan disturbios a un cultivo”, incluyendo a los insectos. Son organismos vivientes que atacan y causan daños a los cultivos, disminuyendo o arruinando completamente la cosecha.

Así que, son plagas los insectos, malezas, microorganismos patógenos (hongos, virus, bacterias), ácaros (arácnidos), aves migratorias, vertebrados (ratas, ratones, entre otros), nematodos, moluscos (caracoles, babosas), pulgones y otros. Además, se debe prestar especial atención a las señales de plagas, tales como huevos, excrementos, nidos y daños en las plantas.

Cuando se requiere controlar a los insectos, es conveniente primeramente conocer sus hábitos; segundo, se les debe combatir protegiendo las plantas que nos proporcionan algún beneficio (cultivo), la fauna benéfica o insectos benéficos que son aquellos que no causan daños a los cultivos y constituyen los enemigos naturales de las plagas de insectos; y en tercer lugar, protegiendo el medio ambiente, ya que se debe preservar y mejorar.

El mismo autor indica que los insectos pueden atacar los cultivos de diferentes maneras: los **comedores** o masticadores de follaje destruyen el cultivo comiéndose las hojas de las plantas. Al destruir las hojas afecta el desarrollo de la planta pues disminuye la actividad fotosintética de la misma; **perforadores**, que son los que penetran a la planta y forman túneles en los tallos y ramas; **chupadores** se distinguen algunos que extraen la savia y líquidos de las hojas, tallos, raíces, frutas y flores; **transportadores** de agentes transmisores de enfermedades a las plantas, los cuales transmiten enfermedades virales a las plantas.

Algunas plagas de animales (por ejemplo, los gusanos subterráneos) es posible controlarlas o eliminarlas antes o en el momento de la siembra, mediante un apropiado control sanitario.

Con ocasión de la presencia de plagas, enfermedades (hongos, virus y bacterias) y malezas en las unidades agrícolas, se utilizan diferentes tipos de métodos y combinaciones de controles, incluyendo el uso de productos químicos. Según Manjarrés (2003), este control se puede realizar de la siguiente manera:

Control cultural, que consiste en la utilización de las prácticas agrícolas ordinarias o algunas modificaciones de estas, tratando de prevenir las infestaciones, hacer el ambiente menos favorable para su desarrollo, destruirlos o disminuir sus daños. **Control biológico**, referido a la restricción de las plagas mediante la acción de sus enemigos naturales, tales como predadores, parásitos y patógenos, que en condiciones naturales limitan el crecimiento de las poblaciones de insectos. **Control químico**, realizado para reprimir el desarrollo de las plagas y enfermedades mediante el uso de sustancias químicas, como los insecticidas y fungicidas. Finalmente, el **control integrado**, el cual según Salazar (1987) citado por Manjarrés (2003), implica el uso de todas las medidas posibles en forma eficiente. Ningún método aislado, por muy bueno que sea, será suficiente para controlar las plagas.

Contreras y otros (2005:107), señalan que los controles químicos son los más utilizados y consisten en la aplicación de sustancias tóxicas, generalmente llamadas pesticidas⁴, que sirven para destruir. “Tienen un efecto curativo o terapéutico o inclusive preventivo o profiláctico”. Estos autores también explican que lo recomendable es utilizar los químicos en forma complementaria, tomando en cuenta siempre los métodos naturales de control, conocidos como pesticidas biológicos. Tal vez,

4 El término pesticida es un adjetivo (usado también como sustantivo) cuyo significado es que “se destina a combatir plagas”. Por tanto, en español, se refiere a una modalidad de plaguicida. El término plaguicida está más ampliamente difundido que el nombre genérico exacto: biocida (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2011).

éstos no actúen con tanta rapidez como los pesticidas químicos, pero, vale el esfuerzo que se pueda hacer en este sentido. Por otra parte, los productores deben cambiar constantemente las marcas de los productos químicos en vista de que las plagas atacadas crean resistencia, es decir, se hacen inmunes a los componentes de un producto.

En los altos Andes merideños es común la aplicación de pesticidas para el control de plagas y enfermedades de los cultivos de tubérculos y hortalizas. Estos pesticidas se clasifican de acuerdo con el organismo que atacan y por su naturaleza, según lo cual se tienen: insecticidas, herbicidas, nematocidas y fungicidas. Aparte de los pesticidas, también se utilizan los fertilizantes y otros afines a los pesticidas o plaguicidas, entre los que se encuentran: el repelente, el cual es utilizado para alejar las plagas; el desecante utilizado para absorber el líquido del follaje y los tallos de las plantas al igual que los insectos; el atrayente, producto para atraer las plagas y luego exterminarlas. En el cuadro 1 se muestran los tipos de controles químicos utilizados en el proceso productivo agrícola desarrollado en esta región, particularmente en el caso de la papa y la zanahoria.

4. Consecuencias ambientales y de salud

A pesar de que la agricultura es de particular importancia en la región de los altos Andes merideños, así como en cualquier otra zona donde se lleve adelante dicha actividad, sus consecuencias tanto ambientales como de salud, intervienen significativamente en la sostenibilidad del sistema agrícola. En este contexto "...se destaca la aplicación de diversos biocidas, los cuales son utilizados inadecuadamente, ocasionando problemas de contaminación y las concebidas enfermedades en la población campesina" (Méndez, 2007; citado por Lobo, Mattié, Veliz y Ramírez, 2008: 78).

En este contexto, desde hace algunos años, este sistema ha comenzado a entrar en crisis. No obstante, los avances que a nivel técnico

y científico han alcanzado las ciencias ambientales y la preocupación cada vez mayor por la contaminación y el deterioro del entorno físico, natural y sociocultural, han llamado la atención de todos los sectores involucrados con la sostenibilidad ambiental de las actividades humanas. Por supuesto, la agricultura es una de las actividades que recibe con mayor énfasis los calificativos de contaminante y perjudicial para el entorno.

Cuadro 1 >>
Tipos de controles químicos

Nombre	Uso	Recomendaciones/Resultados
Insecticidas	Utilizados para controlar insectos. Se aplican bajo un estudio previo para el análisis de la presencia de éstos dentro del cultivo.	Los insecticidas tratados con cloro pueden causar envenenamiento crónico en la gente que está más expuesta a ellos y se sabe que uno de los peligros es el daño al hígado y a los riñones.
Herbicidas	Aplicados para controlar malezas o malas hierbas, que poseen cada una características singulares.	-----
Fungicidas	Aplicados tomando en cuenta el tipo de enfermedad bajo un estudio previo de las sintomatologías presentadas en el cultivo.	Los fungicidas que contienen cobre no se mezclan con productos que contengan otro micro nutriente en la forma de sulfatos, nitratos o cloruros.
Abono foliar	Utilizado para ayudar a la planta a acelerar el proceso de floración ya que entre más flores produzca, mayor será la cantidad de tubérculos que genere por planta y también contribuye al engruese de los mismos.	En el caso del abono foliar, la absorción de un elemento puede ser aumentada o disminuida por la presencia de otro en la solución. Se recomienda no mezclar los fosfatos con sales de cobre, hierro, manganeso y zinc.
Fertilizantes	Utilizados para suministrarle al suelo los nutrientes escasos, para que el mismo pueda proporcionarle a las plantas las condiciones adecuadas para su completo desarrollo.	El empleo intensivo de fertilizantes estimula el crecimiento de la mala hierba.

Fuente: Adaptado de Contreras y otros (2005).

Según Barrow (1991), citado por Lobo y otros (2008), en los últimos años, los esfuerzos para mejorar la producción agrícola se han centrado en aumentar el rendimiento de los cultivos mediante el uso de variedades mejoradas, las cuales responden favorablemente al uso de fertilizantes y riego, pero que además requieren insecticidas, fungicidas y herbicidas selectivos para su protección. El potencial de los pesticidas como contaminantes depende de su biodegradabilidad y toxicidad en animales y seres humanos.

Figura 3
Fertilizante para mejorar el rendimiento del cultivo



Fuente: Paredes, 2011

Asimismo, los sistemas de riego, a pesar de que contribuyen con la productividad de las parcelas agrícolas, transforman el suelo en forma directa, ocasionando problemas por efecto final de los efluentes contaminados después de la actividad agrícola. Estos efluentes generalmente arrastran productos químicos (fertilizantes, biocidas) que pasan por fuentes de agua que son utilizadas para el consumo humano o como depósitos hídricos. Para Romero y Romero (2007), el manejo indiscriminado e inadecuado del agua de riego es el principal elemento de erosión y degradación ambiental con consecuencias económicas y secuelas reflejadas en la disminución de la productividad.

En los estudios realizados por Lobo y otros (2008), en el municipio Rangel del estado Mérida, cuyos resultados pueden ajustarse al resto de los municipios que componen la región andina merideña, se determinó un proceso de **erosión de la fertilidad**, conocida como pérdida de fitonutrientes por la erosión, que puede ser comparable en magnitud con la remoción de los mismos elementos por la cosecha de cultivos. En el caso particular, la topografía es uno de los factores importantes de la erosión del suelo por el agua. Los suelos de las tierras de pendientes pronunciadas, como las que se observan en la zona de estudio, son más vulnerables a la erosión que los de las tierras planas, debido a que las fuerzas erosivas del salpique, desgaste y transporte tienen un efecto mayor en las altas pendientes. No obstante, según señalan estos autores, la cantidad de pérdida de suelo por la erosión hídrica puede ocurrir no sólo por las condiciones del suelo y de la tierra en general, sino también por el uso y manejo que estos reciben. Así por ejemplo, un suelo puede perder por la erosión, cientos de toneladas por hectárea bajo cultivos de ciclo corto en hileras en dirección de la pendiente. En palabras de Núñez (2006), la aplicación de pesticidas y fertilizantes también causa distintos problemas de salud pública, los cuales no tienen precio. En el cuadro 2 se citan algunas de las enfermedades asociadas con la contaminación agrícola y las respectivas localidades o estados en los cuales se desarrollan, inclusive en la región de los Andes merideños.

Cuadro 2 >>>

Padecimientos asociados con la contaminación agrícola

Enfermedades o padecimientos	Localidades o Estados
Labios Leporinos ⁵	Sur Anzoátegui, Barinas, Guárico y Portuguesa, Táchira
Columna Epidífica	Pueblo Llano Mérida
Problemas tubo neural (descerebrados)	Quíbor, Lara, Pueblo Llano Mérida
Abortos	Quíbor, Lara
Insuficiencia renal	Mérida
Cáncer en el estómago	Mérida, Táchira
Disfunciones sexuales	En todos los sectores de actividad agrícola
Envenenamientos voluntarios e involuntarios	En todos los sectores de actividad agrícola

Fuente: Núñez (2006).

Otros padecimientos causados por el uso de insumos químicos son, entre otros, las afecciones respiratorias, nerviosas, ceguera y alergia cutánea. Además, se considera que los agroquímicos son generadores de problemas de cáncer, infertilidad, esterilidad y otras patologías posiblemente ocasionadas por el uso de plaguicidas. Estas consecuencias son bien conocidas por la población de la región, pues resultados de numerosas investigaciones científicas realizadas en este entorno lo advierten y aportan soluciones. Asimismo, se realiza trabajo preventivo enfocado a disminuir el porcentaje de población afectada por el uso de agroquímicos durante la siembra (Quintero, 2009). En este sentido, Queirós (s/f) también señala que los efectos negativos de los pesticidas han sido ampliamente denunciados internacionalmente, e igualmente, se han publicado trabajos que alertan sobre los problemas del uso de estos químicos. Precisamente, en los altos Andes merideños se ha realizado “un ensayo de genética humana, especialmente en las áreas donde se siembra papa, tomate, ajo, repollo y otras hortalizas, para determinar la tolerancia del andino a los plaguicidas” (Aponte, 1993: 1). Continúa explicando el mismo autor, que los resultados fueron sorprendentes en términos de contaminación del plasma sanguíneo, leche materna, afecciones del sistema respiratorio y nervioso, detectándose a la vez, casos de columna bífida, labio leporino y dificultades en el aprendizaje, entre otras alteraciones de la salud.

Ante los argumentos expuestos a lo largo de este trabajo, se puede sostener que el hombre ha provocado cambios inconcebibles en el planeta, tan conocidos como el agujero de la capa de ozono, la contaminación de las fuentes de agua y de las zonas pesqueras, pérdida de nutrientes del suelo por la erosión, destrucción del paisaje, cambios climáticos producidos por la emisión de gases de efecto invernadero, entre otros y, por ende, amenazas a la salud de las personas. Ante tal situación, “las generaciones futuras se ven expuestas a asumir las consecuencias [...] de las decisiones equivocadas que la presente está tomando...”, irresponsablemente, sin hacer ningún esfuerzo para operar un cambio en las prácticas de cultivo, con el fin de que “mejoren las perspectivas futuras del bienestar y la supervivencia de nuestra especie y de la Tierra en su conjunto” (Cózar,

2005: 8 y 10). De allí que en caso de amenaza para el medio ambiente o la salud y en una posición de incertidumbre científica, sea el principio de precaución uno de los nuevos instrumentos que debe ser utilizado de manera sensata en la toma de medidas apropiadas para impedir el daño.

5. Conclusiones

Las investigaciones científicas en este campo han demostrado que los métodos y combinaciones utilizados para controlar las plagas y enfermedades de los cultivos en la zona alta de los Andes, no sólo han deteriorado los ecosistemas y causado daños de salud pública, sino que a la larga estos problemas pueden ser irreversibles. Donde se han utilizado los plaguicidas de manera indiscriminada, tanto las diferentes especies de plagas como de hierbas malas se han vuelto resistentes y difíciles o imposibles de controlar. Por tanto, se puede partir del principio de precaución, según el cual es urgente impedir las amenazas al medio ambiente y a la salud de las personas que trae consigo el uso de productos químicos, considerando ambas situaciones como mutuamente implicadas, es decir, que se debe actuar con criterio ético. Por ello, se deben sembrar valores ambientales, como sostiene Monagas (2009), mediante la conservación de los ecosistemas andinos y la organización de programas educativos para expandir la conciencia conservacionista, a lo que se debe agregar: recuperar e impulsar los valores sociales.

Bibliografía >>

- Aponte, A. (1993, diciembre-diciembre). Alternativa ecológica ante el desastre agropecuario de la región andina costera. *Fonaiap Divulga*, 44 Disponible: http://sian.inia.gob.ve/repositorio/revistas_tecFonaiapDivulga/fd44/texto/alterna.htm (Consultado: octubre 30 de 2011).
- Clavijo, P. (1998). *Tecnología agrícola básica*. Primera edición. Colombia: Universidad de La Salle. Disponible: <http://explore.live.com/windows-live-hotmail-help-center>.
- Contreras, I., Molina, O. y González, B. (2005). Negociación de los pesticidas utilizados para el control de plagas y enfermedades. Rubro Papa. Municipio Rangel-estado Mérida. *Visión Gerencial*, 4 (2), 109-116.

- Cózar, J. (2005). Principio de precaución y medio ambiente. *Revista española de salud pública*, 79 (2), 1-10. Disponible: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid> (Consultado: junio 06 de 2011).
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2011). Disponible en: http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=pesticida. (Consultado: 26 de octubre de 2011).
- Lobo, C., Mattié, N., Veliz, L. y Ramírez, N. (2008). *Desarrollo de un modelo espacial para la evaluación de la dinámica de erosión hídrica y pérdida del suelo utilizando técnicas de teledetección y sistemas de información geográfica, en el Municipio Rangel del estado Mérida*. Idecyt-UNESR. Sigtel Ingeniería Geográfica.
- Manjarrés, E. (2003). *Evaluación del proceso de cálculo del costo de producción-rubro papa. En cinco sectores del Municipio Rangel, del estado Mérida. Año 2002*. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.
- Monagas, A. (2009). Jardín Botánico. Sembrando valores ambientales. Mérida, Venezuela. *Investigación*, julio-diciembre (20), 6-8.
- Núñez, M. (2006). *Consenso popular sobre la agroecología en Venezuela. La agricultura y la salud pública. Portada: Otro mundo es posible*. Caracas: Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos. Red Voltaire. Disponible en: www.rebellion.org/noticia.php?id=35895&titular=consenso-popular-sobre-la-agroecologia-en-venezuela. (Consultado: octubre 20 de 2010).
- Queirós, F. (s/f). *Impactos de la revolución verde, agricultura convencional. Contaminación por agrotóxicos*. Uruguay: Cooperativa de educación y comunicación alternativas. Disponible en: www.ecocomunidad.org.uy/coeduca/artic/impactos_verde4.htm.
- Quintero, M. (2009). *Campaña de buenas prácticas agrícolas en Pueblo Llano. Tema: Noticias. Mérida - Venezuela*. Dirección de Higiene de los Alimentos de Servicio Autónomo de Contraloría Sanitaria. Ministerio del Poder Popular para la Salud. Disponible en: <http://www.noodls.com/viewNoodl/6259500/ministry-of-health/campa209a-de-buenas-pr193cticas-agr205colas-en-pueb>. (Consultado: enero 16 de 2011).
- Romero (2005). *La estrategia de la semilla en el sistema papero de los Andes de Mérida. Una visión desde la perspectiva agroecológica*. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.
- Romero, L. y Romero R. (2007). Está germinando una nueva propuesta en agricultura. Agroecología en Los Andes venezolanos. Disponible en: www.saber.ula.ve/bistream/123456789/2/articulo10.pdf (Consultado: febrero 21 de 2011). (Consultado: febrero 21 de 2011).
- Saavedra, S., Contreras I., Cáceres, G., Grimaldo, J. y Muñoz, M. (2000). *Glosario de términos*. Mérida, 1ª edición, serie: Economía, Venezuela: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales - GISAGA.
- Sandía, L., Cabeza, J. y Arandia, G. (s/f). *Agricultura, salud y ambiente*. Mérida, Venezuela: Centro Interamericano de Desarrollo e Investigación Ambiental y Territorial-Fundación Polar.
- Vivas, L. (1992). *Los Andes venezolanos*. Caracas, Venezuela: Academia Nacional de la Historia, Universidad de Los Andes, Corporación Merideña de Turismo, Gobernación del estado Mérida y Corporación de Los Andes.

Las Competencias del gerente del siglo XXI y su relación con el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA- Trujillo^{1*}

Montilla, Morelia^{2**}, López, Walewska^{3***}

Recibido: 08/03/2012
Revisado: 20/05/2012
Aceptado: 25/05/2012

Resumen >>

El propósito de este estudio ha sido establecer la relación entre el perfil de competencias del gerente definido por el contexto laboral empresarial del siglo XXI, con el establecido en el plan de estudio de Administración de Empresas de la Universidad de los Andes-Trujillo. Para tal fin, se desarrolló una investigación cualitativa que utilizó como estrategia de investigación, el estudio de caso. Los actores involucrados fueron: empresarios, egresados, profesores y coordinadores de la carrera. La construcción teórica de la investigación integró los aportes teóricos sobre inteligencias múltiples y gerencia. Los resultados emergieron de la información categorizada de los diferentes informantes clave, los cuales fueron sometidos a un proceso de triangulación para posteriormente presentar la información. Los hallazgos revelan baja pertinencia en la formación de los Administradores de Empresas en la Universidad de los Andes-Trujillo, en el marco del eje curricular actual de la carrera y de las demandas del contexto laboral-empresarial. Se sugiere asumir un proceso de revisión del eje de formación de la carrera que permita redefinir el perfil de los egresados, atendiendo a un enfoque de desarrollo de competencias enmarcadas en los aspectos intelectuales, espirituales y emocionales que demanda la gerencia actual.

Palabras clave: Gerente, sociedad del siglo XXI, competencias, formación profesional.

Abstract >>

MANAGER'S COMPETENCES IN THE XXI CENTURY AND ITS RELATION TO THE STUDY SYLLABUS OF BUSINESS ADMINISTRATION IN ULA-TRUJILLO

The purpose of this study has been to establish the relation between the manager's competences profile defined by the business labor context of the XXI century and the established syllabus in the Business Administration of the Andes- Trujillo University. In order to do this, a qualitative research was done which used the study case as a research tool. The parties involved were: business people, graduates, professors and career coordinators. The theoretical construction of the research incorporated the theoretical contributions about multiple intelligences and management. The results emerged from the categorized information of the different key informants, who were subject to a triangulation process in order to present the information later. The findings show low pertinence in the training of the Business Administrators in the Andes-Trujillo University, in the framework of the current career syllabus and the demands of the labor business context. A review process of the career training core is suggested, which would allow to redefine the graduates profile, paying attention to a development approach of competences within the framework of the intellectual, spiritual and emotional aspects that the current management demands.

Key words: Manager, XXI Century society, competences, professional training.

- 1 * Esta investigación ha sido ejecutada con financiamiento del CDCHTA-ULA a través del proyecto NURR-H-472-09-04-B
- 2 ** Licenciada en Contaduría Pública. Doctora en Gerencia Avanzada. Magíster en Administración. Especialista en Gerencia. Profesora Asociado de la Universidad de Los Andes - Trujillo, Venezuela. RNNI V-09321691-01082013. PEI categoría B. moreliam@ula.ve
- 3 *** Licenciada en Administración de Empresas. Doctora en Gerencia Avanzada. Magíster en Administración. Especialista en Gerencia. Profesora Asociado de la Universidad de Los Andes -Trujillo, Venezuela. RNNI V-10104896-01082013. PEI categoría B. walopez@hotmail.com.

1. Introducción

La sociedad del siglo XXI se caracteriza por el acelerado desarrollo techno-comunicacional y por la tendencia a la globalización económica-cultural, en la cual emergen nuevos valores, formas de comportamiento social y medios de transmisión de la información. Esta realidad lleva a la renovación constante y veloz del conocimiento, a la ampliación de redes de comunicación y al incremento de la posibilidad de los individuos para actualizar sus conocimientos en un mundo de cambios vertiginosos.

La dinámica ha impactado el contexto empresarial, definido por parámetros relacionados con el uso intensivo del conocimiento a través de las tecnologías libres de la información y la comunicación, permitiendo a las organizaciones empresariales operar de una manera más dinámica, horizontal e interconectada. Por consiguiente, el comercio electrónico, miniaturización, objetos portátiles y virtualidad se convierten en la nueva dimensión espacial de las empresas. Igualmente, surge el trabajador del conocimiento, cualificado, autoprogramable, preparado para cambiar tanto en lo tecnológico, como en lo organizacional, capaz de desarrollar en él una condición humana que le permita asumir el reto de orientar su labor hacia la obtención de beneficios colectivos conducentes al bienestar y la convivencia humana.

Esta dinámica emergente exige del gerente una preparación de cánones de excelencia acorde con los nuevos modelos gerenciales enfocados hacia una nueva concepción de la organización empresarial en que, lo humano es el eje de la gestión. Por lo tanto, las empresas ya no sólo se centran en la búsqueda de beneficios económicos, sino también en lograr la consolidación de una cultura organizacional basada en el ser humano desde una perspectiva integral, configurada por tres dimensiones: lo intelectual, lo espiritual y lo emocional. Esta nueva visión concibe la empresa como un sistema vivo cuya misión gerencial se fundamenta en la realización humana y profesional de sus integrantes.

Ahora bien, este contexto empresarial demanda un nuevo tipo de gerente provisto de una multiplicidad de inteligencias expresadas en

competencias que abarquen, además del intelecto para saber hacer, todo un conjunto de capacidades espirituales y emocionales que le permitan tener un desempeño pertinente con el contexto laboral y con la sociedad actual. Por lo tanto, se requiere de las universidades como entes académicos fundamentales, la formación de profesionales integrales en el área de gerencia, sintonizados con la realidad exigida por el contexto empresarial al cual se van a enfrentar. De allí que cobra importancia el papel de la educación universitaria en la formación de Administradores de Empresas, con juicio crítico y estructuras de pensamiento que le permitan el buen ejercicio de su profesión.

En este sentido, tanto en el ámbito internacional como nacional, las políticas en materia de educación universitaria de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998), el Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PREALC, 2002), las Políticas y Estrategias para el Desarrollo de la Educación Superior en Venezuela (Ministerio de Educación Superior, 2003), la Comisión Nacional de Currículo (CNC, 2007), entre otros, han establecido como una de sus prioridades, la necesidad de redimensionar los procesos educativos de los estudiantes bajo la perspectiva de una formación integral que potencien su desarrollo como personas y atiendan las demandas del sector laboral. En este marco, se propone como vía para superar ese modelo de educación tradicional, el enfoque por competencias el cual considera la formación integral del estudiante desde la perspectiva del saber, saber hacer y el ser. Estos aspectos están directamente relacionados con esa tridimensionalidad que debe caracterizar al gerente de hoy.

2. Contextualización y caracterización del problema

Considerando la importancia de una vinculación más activa entre las universidades con sus contextos para poder generar calidad en sus procesos formativos, surge la inquietud acerca de qué tan pertinente está siendo la Universidad de Los Andes, Núcleo Trujillo (ULA-Trujillo)

en la formación de profesionales en el área de gestión empresarial. En este sentido, en un diagnóstico realizado por García y Villalobos (2010), acerca de la situación actual de la carrera de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo, señalan que la docencia, investigación y extensión son funciones que no manejan información precisa sobre la articulación de la carrera y sus egresados con las fuerzas vivas que interactúan en los programas de desarrollo del estado Trujillo. Asimismo, los sectores económico, social, educacional, industrial y gerencial, no están involucrados en el área de formación académica como ámbitos de referencia directa para el planteamiento de actualizaciones requeridas dentro del plan de estudio. De allí que, los programas de investigación conducidos desde los centros y grupos destinados para tal fin, no reportan avances significativos, expectativas o mejoras de la condición profesional del egresado y de la carrera.

Adicionalmente, al hacer una revisión del plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo, éste revela un enfoque tradicional de enseñanza y de evaluación por contenidos, lo cual pudiera estar proporcionando los elementos necesarios para formar al estudiante de acuerdo con lo establecido curricularmente en competencias profesionales. No obstante, estos elementos no guardan una relación apropiada entre ellos que permitan garantizar, mediante la obtención del título universitario, el dominio de las competencias que lo harían idóneo en el campo de la gerencia. Además, se evidencia la ausencia total del abordaje de aquellas competencias relacionadas con el desarrollo del estudiante como ser humano.

Este conjunto de eventos permite presumir la existencia de una problemática relacionada con la pertinencia de la carrera de Administración de Empresas en la ULA-Trujillo. Por lo tanto, una aproximación a lo que podría ser su solución, lo constituye la presente investigación, cuyo propósito fue establecer la relación entre el perfil de competencias del gerente definido por el contexto laboral empresarial del siglo XXI, con el establecido en el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo.

3. Desarrollo teórico referencial

A continuación se presentan los principales referentes teóricos, con lo cual se busca fundamentar la construcción de un perfil de competencias para el gerente del siglo XXI.

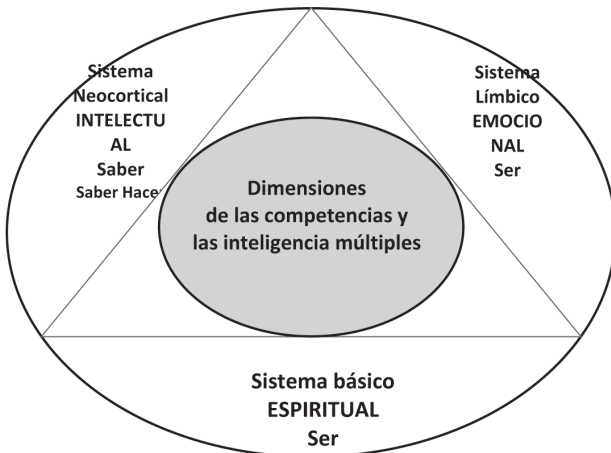
3.1 Competencias múltiples

Esta investigación parte de que las competencias múltiples, entendidas como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas, tienen su origen en las diversas interrelaciones dadas en las distintas inteligencias conformadas en el sistema cerebral humano. En concordancia con este planteamiento, los aportes de la “Nueva Ciencia”, como abordaje amplio, reflexivo, crítico de la realidad, incluyendo dentro de este enfoque la teoría de las inteligencias múltiples sustentada por los aportes de la neurociencia, la cognición, psicología, física cuántica entre otros y cuyos hallazgos innovadores resultantes de este proceso científico pertenecen a teóricos como Gardner (2001, 2005); Beauport y Díaz (2005); Salovey y Mayer (1990); Goleman (2001, 2004); Damasio (2003); Zohar y Marshall (2001); Morin (1996, 1997, 2000), proporcionan los elementos constitutivos fundamentales para desarrollar un constructo teórico acerca de las competencias que deberían caracterizar al gerente del siglo XXI. Todo esto enmarcado dentro de una propuesta contemporánea para el desarrollo pleno del gerente como ser humano mediante la formación por competencias.

De acuerdo con la teoría de las inteligencias múltiples, todas las capacidades del ser humano tienen un origen biológico y otro cultural, pues todas las personas nacen con unas potencialidades determinadas por la genética y éstas van a ser desarrolladas de una forma u otra dependiendo del contexto en cual crece, de las experiencias en su seno familiar, de la educación recibida y de su interacción social. Por lo tanto, las potencialidades de los individuos se centran en el desarrollo de las inteligencias de donde emergen las capacidades universales de los seres humanos, las cuales van a ser expresadas ante el mundo mediante las competencias.

Sustentado en todos estos elementos, las competencias podrían considerarse una compleja estructura de atributos necesarios (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) que se dan en las múltiples inteligencias agrupadas en cada uno de los sistemas conformados en el cerebro humano, los cuales a su vez, van a configurar las dimensiones de las competencias, tal y como lo muestra la figura 1.

Figura 1 >>>
Competencias e inteligencias múltiples



Fuente: elaboración propia.

En el sistema neocortical, de acuerdo con Beauporty Díaz (2005), se llevan a cabo los procesos intelectuales superiores. Está conformado por el hemisferio izquierdo, asociado a procesos de razonamiento lógico, funciones de análisis, síntesis y descomposición de un todo en sus partes; y el hemisferio derecho, donde se dan procesos asociativos, imaginativos, creativos. En este sistema se desarrollan las competencias intelectuales y se relacionan con la dimensión del **saber conocer** y el **saber hacer** de las competencias.

En el sistema límbico, según Salovey y Mayer (1990), Damasio (2003), Morin (2003) y Goleman, Boyatzis y McKee (2004), se dan

los procesos emocionales del hombre (amor, gozo, depresión, odio), así como también los procesos relacionados con las motivaciones. Se considera el cerebro afectivo, energizante de la conducta para el logro de las metas. En este sistema se desarrollan las competencias emocionales que facilita la calidad de vida en las relaciones humanas y se relaciona con la dimensión del saber **ser** de las competencias.

En el sistema básico, señala Beauporty Díaz (2005), se ejecutan los procesos relacionados con el hacer y el actuar; es donde se concentran las inteligencias de los comportamientos. Ahora bien, las últimas investigaciones realizadas en el campo de la neurociencia, han descubierto la existencia de la inteligencia espiritual en el sistema cerebral más antiguo. Según investigadores como Singer (1995), Llinas (1996), Persinger (1996) y Ramachandran (1998), la evolución del cerebro ha logrado ampliar una sensibilidad tal, que es posible que las personas se hagan preguntas transcendentales y encuentren valores y significados profundos que los lleve al desarrollo de la conciencia. Para estos investigadores ya no procede llamar a este cerebro "reptil" en tanto este término no comunica los niveles de energía e interioridad encontrados en él.

A juicio de Zohar y Marshall (2001), la inteligencia espiritual se convierte en un apoyo para el crecimiento y la transformación del ser humano, pues ofrece la capacidad de recontextualizar y reformular la experiencia para cambiar conductas o patrones de comportamiento. Por tanto, es en este sistema donde se desarrollan las competencias espirituales que permiten dar significado a la experiencia mediante el sentido de lo importante y de los valores, también se relacionan con la dimensión del saber ser de las competencias.

En este sentido, las competencias desde el enfoque de las inteligencias múltiples, deben abordarse a partir de la integralidad del ser humano con sus emociones y espiritualidad (ser), su intelectualidad (saber), y sus habilidades y destrezas (saber hacer). Como evidencia la complejidad del ser humano y del entorno que lo rodea, dicha integralidad se puede

lograr a través del desarrollo de las potencialidades de los distintos sistemas cerebrales, con el fin de lograr la participación conjunta del ser, saber y hacer en su proceso formativo.

Bajo esta visión, se asume en el contexto de esta investigación a las competencias como un sistema multidimensional, interrelacionado e interdependiente de capacidades intelectuales, emocionales y espirituales que caracterizan a un individuo. Este sistema se utiliza en forma integrada para su desempeño en los diversos contextos donde interactúa, con el fin de responder con eficiencia, eficacia y pertinencia a la complejidad, vulnerabilidad y cambios constantes que caracterizan a la sociedad del siglo XXI.

A partir de esta concepción de competencias y del contraste de los diversos aportes realizados por teóricos reconocidos enfocados en el estudio de la gerencia en el siglo XXI como Barret (2001), Covey (2005), Rojas, Torres y Arapé (2001), Earl y otros (2001), Drucker (2001, 2003, 2007) y Goleman y otros (2004), se ha logrado redefinir las competencias del gerente desde la perspectiva de las inteligencias múltiples. En este contexto, se consideran tres dimensiones en que se agrupan estas inteligencias, los cuales a su vez representan las tres dimensiones del ser humano propuestas para este estudio, tal como lo muestra el cuadro 1.

Asimismo, esta redefinición de competencias se inserta dentro de las premisas del pensamiento complejo, visión bajo la cual el conocimiento se aborda como un proceso que es a la vez biológico, cerebral, espiritual, lógico, lingüístico, cultural, social e histórico. De allí que, en la construcción de ese conocimiento se deben considerar las relaciones entre el hombre, la sociedad, la vida y el mundo (Morin, 2000).

Cuadro 1 >>>
Competencias múltiples del gerente del siglo XXI

Competencias Autores	Intelectual	Emocional	Espiritual
Barret	Aprendizaje permanente Perspectiva global	Dinamismo Creatividad Participación Trabajo en equipo	Ética Compromiso Conciencia de valores Conciencia ambiental Conciencia de comunidad Conciencia global Conciencia de logros Conciencia Organizacional Sentido de trascendencia Justicia Social Confianza Integridad Flexibilidad Adaptabilidad
Covey	Visión (perspectiva a largo plazo, pensamiento estratégico, creativo)	Pasión (optimista, sinérgico, empático, positivo, motivador, influyente, orientado a la gente, sensible, inclusivo) Disciplina (constante, concentrado, con iniciativa, autónomo, decidido, coherente, perseverante)	Conciencia (moral, íntegro, orientado al servicio, ético, orientado a las causas, justo, inspirado, comprometido)
Rojas	Infocomunicador (manejo inteligente de la información y el conocimiento)	Visión empresarial (espíritu emprendedor) Educador (impulsor del aprendizaje permanente, desarrollo de personas) Consejero (orientador, guía, colaborador) Negociador (manejo de relaciones intra e interpersonales)	
Early otros	Tecnólogo (manejo efectivo de la tecnología y de la información)	Ambientalista (manejo de círculos sociales) Consultor (Atender las ideas de otros y apoyarlas cuando sea necesario) Emprendedor (iniciativa y entusiasmo por crear negocios)	
Drucker	Visionario (pensamiento estratégico, perspectiva a L.P., conocimiento técnicos)	Influyente (motivador, mediador, participativo, ser ejemplo)	Personalidad (sentido de la moral, conciencia planetaria, visión integradora, bien común)
Goleman		Autoconocimiento (conciencia emocional, autovaloración, autoconfianza) Autogestión (autodominio, confiabilidad, innovación y adaptabilidad) Motivación (afán de logro, iniciativa, optimismo, compromiso)	

		<p>Empatía (comprensión de los demás, ayudar a otros a desarrollarse, orientación al servicio, Manejo de la diversidad, conciencia política)</p> <p>Manejo de Relaciones Sociales (Influencia, comunicación, manejo de conflictos, catalizador del cambio, constructor de vínculos, colaborador y cooperador, trabajo en equipo, liderazgo)</p>	
--	--	---	--

Fuente: elaboración propia.

Esta redefinición planteada de las competencias múltiples del gerente del Siglo XXI, exige la formación de un profesional flexible, adaptable al cambio para poder identificar y aprovechar las nuevas oportunidades que emergen en un ambiente dominado por redes de conocimiento y capacidades que modifican su sistema de relaciones. Debe estar orientado al bien común, con valores morales, capaz de construir su aprendizaje para asumir las innovaciones presentadas día a día en su ámbito laboral. Debe centrar la atención en la potencialidad y creatividad del ser humano, ayudando a quienes están a su cargo a superar cada vez más su espíritu de trabajo, su condición de ser humano y su desarrollo personal. Debe manejarse dentro de un pensamiento holístico y de nuevos patrones de referencia para convertirse en un ser transformador. Debe poseer capacidad de innovación para poder influir y cambiar significativamente la naturaleza de la cultura y de la sociedad a través de sus prácticas.

Este conjunto de consideraciones demanda una redefinición de la noción del gerente en correspondencia con esta realidad. Por tal razón, en el contexto de esta investigación, el gerente se concibe como un ser bio-psico-social formado para planificar, organizar, integrar y monitorear una organización y alcanzar resultados exitosos. Para ello, requiere el despliegue de las competencias derivadas del cultivo de las inteligencias múltiples, asumidas en sus tres dimensiones: intelectualidad, emocionalidad y espiritualidad.

4. Lineamientos metodológicos

Dada la naturaleza y los propósitos planteados en este estudio, se desarrolló una investigación con un enfoque cualitativo que permitiera la participación de todos los actores sociales involucrados en la realidad estudiada, como fueron: egresados, empresarios, profesores y coordinadores de la carrera. Esto con la finalidad de obtener los resultados finales de la interacción y participación de todos ellos.

Los estudios cualitativos, según Taylor y Bodgan (2006), se destacan por tener carácter humanista y quien investiga visualiza el escenario y a las personas en una perspectiva holística, estudiándolas en su contexto, interactuando con ellos de un modo natural y no intrusivo, tratando de entender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un fenómeno. Cada investigador construye su propio método siguiendo lineamientos orientadores pero no reglas; los métodos sirven al investigador, pero nunca éste se convierte en esclavo de un procedimiento o técnica.

A partir de estas consideraciones, se ha elaborado un diseño de investigación que reúna los requisitos y exigencias de rigor científico acorde al enfoque y los propósitos planteados en el estudio. Por lo tanto, apoyado en los aportes de Ferreres (1997), Tejada (1999), Rojas y otros (2002), Martínez (2002) y Sandín (2003), se desarrolla una investigación cualitativa que utilizó como estrategia de investigación el estudio de caso, representado por la realidad de la carrera de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo. A este respecto, Bartolomé (2001), destaca que el estudio de caso es una estrategia privilegiada para comprender en profundidad un fenómeno social particular en toda su complejidad.

Sustentada en los planteamientos anteriores, esta investigación partió de la revisión de las exigencias empresariales demandadas para la formación del gerente en el contexto empresarial del siglo XXI, considerando como principios orientadores los fundamentos de la nueva ciencia, los cuales son: el conocimiento de la realidad se autoconstruye

a partir del sistema cerebral; existe un determinismo biológico de los individuos; existe un determinismo científico en la concepción del mundo; la realidad no es objetiva, el conocimiento no es objetivo; el observador siempre está presente y no puede ser excluido.

Teniendo en cuenta esas premisas y con el constructo teórico generado sobre competencias múltiples como fundamento, se analizó la situación actual del perfil del egresado de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo. Para ello, se consideraron las perspectivas de los actores involucrados en la realidad estudiada (egresados, empresarios, profesores y coordinadores de la carrera), cuya información obtenida fue codificada y categorizada con el fin de someterla a un proceso de triangulación que permitió la confrontación de información desde la óptica de quienes participaron en la investigación.

Se seleccionaron como técnicas y procedimientos de recolección de información la revisión documental, permitiendo construir la trama teórica para la redefinición de las competencias del gerente en el contexto empresarial del siglo XXI.

Asimismo, se realizaron entrevistas a profundidad a los egresados, profesores y coordinadores de la carrera de Administración de Empresas que actuaron como informantes clave. Estas personas fueron seleccionadas de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) egresados empresarios o con cargos gerenciales distinguidos dentro de su entorno laboral por su formación permanente, además, con una trayectoria estudiantil destacada, lo que implica el haber sido becarios, preparadores o representantes estudiantiles. Estas características tienen la finalidad de poder aportar información valiosa y pertinente desde la óptica académica, basada en su experiencia como estudiantes y también desde su óptica como profesionales dispuestos a contribuir con el estudio;
- b) profesores con conocimientos del eje curricular de la carrera, con participación activa en los procesos curriculares, administrativos,

de actualización y formación docente del área de Administración de Empresas, con experiencia en cargos directivos (coordinadores de la carrera) y con disposición a colaborar con la investigación. Se plantea este perfil con la finalidad de profundizar en la información personal para conocer sus expectativas en torno a la investigación, específicamente en los aspectos relacionados con el perfil de competencias del gerente que demanda el contexto empresarial del siglo XXI y la situación actual de la formación del egresado de la carrera de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo.

Las entrevistas fueron semi-estructuradas, definidas por Hernández, Fernández y Baptista (2004), como aquellas basadas en una guía de tópicos de interés donde el entrevistador tiene libertad de realizar preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas tratados. En la presente investigación, las entrevistas se realizaron mediante conversaciones informales con los egresados y los profesores de la carrera de Administración de empresas de ULA-Trujillo, apoyadas por una guía basada en el marco teórico referencial, las cuales fueron registradas en grabación de audio, para una vez transcritas, proceder a elaborar un sistema de categorías centrales y emergentes que permitiera analizar las respuestas de cada uno de los grupos participantes. La categorización, señala Martínez (2002), constituye un proceso que permite resumir o sintetizar en una idea, un conjunto de datos o información escrita, grabada o filmada, con el fin de ir diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes para que emerjan los significados de cada sector, evento o hecho estudiado.

Por otro lado, se llevó a cabo una sesión a profundidad con los empresarios de la Asociación de Comerciantes e Industriales de Valera (ACOINVA), con el fin de discutir en torno a las categorías y temas objeto de la investigación. Según Hernández y otros (ob.cit), estas sesiones consisten en reuniones con grupos pequeños o medianos, donde los participantes conversan y discuten en torno a uno o varios temas, en un ambiente tranquilo e informal, bajo la conducción de un guía o facilitador. Esta actividad permitió el intercambio de opiniones

y establecer de manera consensual las competencias del gerente, que desde sus perspectivas, deberían prevalecer en el perfil del egresado de Administración de Empresas. Así también, se discutió sobre aspectos relacionados con el perfil actual del egresado de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo y de las propuestas de cambio, que a criterio de este grupo de actores, deberían darse para lograr redefinir los programas de estudio de esta carrera y direccionarla hacia el perfil del profesional de la gerencia que requiere el entorno laboral empresarial actual.

5. Análisis e interpretación de resultados

La información aportada por las entrevistas realizadas a los egresados, profesores y coordinadores de la carrera de Administración de Empresas, así como las sesiones a profundidad con los empresarios, requirieron un análisis cualitativo. Este estuvo orientado, desde la óptica procedimental propuesta por Rodríguez, Gil y Garcés (1999), en que todas las acciones en el proceso de análisis de datos giran en torno a tres tareas fundamentales: 1) reducción de datos; 2) disposición y transformación de datos; y 3) obtención de conclusiones. Para esta fase de la investigación se utilizó como herramienta de apoyo el *software* ATLAS/ti, un programa informático diseñado especialmente para el procesamiento de datos cualitativos, facilitando el proceso de codificación y categorización de la información recopilada.

Cumplida esta fase de codificación y categorización, se llevó a cabo la construcción de las matrices de triangulación de la información, las cuales sirvieron de apoyo para la contrastación de las informaciones desde la perspectiva de los distintos actores involucrados. Estas matrices se construyeron en función de los propósitos de la investigación y dispone del sistema de categorías centrales y emergentes de los resultados obtenidos en los instrumentos utilizados para cada grupo de informantes clave. La triangulación, también permitió protegerse de las tendencias de las investigadoras, interpretando los hechos de forma

congruente con la realidad, evitando sobrevalorar la información de los participantes más activos y manteniendo la necesaria neutralidad. La idea principal que subyace en la triangulación, destaca Elliott (2000), es el de reunir observaciones e informes sobre una misma situación, logrados desde diversas perspectivas para compararlos y contrastarlos, señalando los aspectos en los que difieren, coinciden y se oponen. De esa contrastación de información se tienen los siguientes resultados.

5.1 Análisis de resultados sobre la situación actual del perfil del egresado de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo

Con relación a la dimensión intelectual se encontró que al contrastar las opiniones de los empresarios con la de los egresados y profesores, todos coinciden en el énfasis cognitivo en la formación de estos profesionales, centrada básicamente en la gerencia clásica tradicional, lo cual genera una visión disciplinaria del conocimiento, además desactualizada y poco pertinente con la realidad de las empresa de hoy. Además de ello, estos profesionales egresan sin las capacidades necesarias para utilizar el pensamiento crítico y creativo exigido en la gerencia actual. Por ende, asumen una visión local de su desempeño que pudiera estar contribuyendo al hecho de no estar orientados a la innovación, ni al dominio de herramientas tecnológicas, ni de otros idiomas como competencias que pudieran facilitar su acercamiento hacia una visión global y sistémica de la realidad y hacia al conocimiento de nuevos paradigmas gerenciales (cuadro 2).

Cuadro 2 >>>

Matriz de triangulación de resultados

Perfil actual del Administrador de Empresas: dimensión intelectual

Dimensión	Egresados	Profesores y coordinadores	Empresarios
	. Dominio de teorías centradas en la gerencia clásica tradicional	. Énfasis en lo cognitivo con teorías tradicionales	. Énfasis en lo cognitivo con teorías tradicionales
Intelectual	. Debilidades en la gestión de las TICs. . Poca capacidad para el pensamiento crítico . Sin dominio en el manejo de otros idiomas . Poca capacidad para el pensamiento creativo . Debilidades en el manejo de los fundamentos del pensamiento estratégico . Sin propensión a la innovación . Ausencia de una visión multidisciplinaria . Poca capacidad para la construcción de conceptos	. Debilidades en la gestión de las Tics. . Poca capacidad para el pensamiento crítico . Debilidades en el manejo de otros idiomas . Poca capacidad para el pensamiento creativo . Debilidades en el fortalecimiento del pensamiento estratégico . Sin propensión a la innovación . Poca orientación hacia el manejo de una visión sistémica . Debilidades en el fortalecimiento del pensamiento holístico	. Debilidades en la gestión de las TICs. . Sin propensión al pensamiento crítico . Sin propensión al pensamiento creativo . Sin propensión a la innovación . Visión clásica de la gerencia Visión local

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la dimensión espiritual, la opinión de los egresados se corresponde con lo expresado por los profesores y coordinadores de la carrera, ambos destacan que la formación profesional ofrecida no involucra el aspecto espiritual, el cual es visto por parte de estos actores, desde la óptica de los valores ético- morales. Esto obedece al hecho

de no existir en el plan de estudios, ni en las asignaturas, ni a nivel transversal, un direccionamiento hacia la formación ética o al estímulo de valores como parte del perfil que debe tener el Administrador de Empresas. No obstante, los empresarios abordan lo espiritual, no sólo desde los valores, sino también hacen énfasis en el desinterés de estos profesionales por desarrollar una conciencia ecológica orientada a cuidar y proteger el ambiente, aspecto relacionado con esa parte de la dimensión espiritual que destaca la importancia para los seres humanos del desarrollo de la conciencia. Estas debilidades se evidencian en el campo laboral y son percibidas por los empresarios, considerándolas competencias indispensables en los Administradores de Empresas para adaptarse al contexto organizacional actual y cumplir con los requerimientos exigidos por éste (cuadro 3).

Cuadro 3 >>>
Matriz de triangulación de resultados
Perfil actual del Administrador de Empresas: dimensión espiritual

Dimensión	Egresados	Profesores y Coordinadores	Empresarios
Espiritual	. Con debilidades en el fortalecimiento de un sistema de valores éticos – morales	. Sin el fortalecimiento de un sistema de valores éticos – morales	. Falta de compromiso . Poco espíritu de cooperación . Desinterés por la gestión ambiental

Fuente: elaboración propia.

Tanto los egresados como los profesores destacan la poca importancia en la formación ofrecida al aspecto emocional, no obstante todos reconocen el alcance del desarrollo de este tipo de competencias para el desempeño gerencial. Por su parte, los empresarios destacan estas competencias como elemento clave para lograr el éxito en el ejercicio de su gestión. Sin embargo, resaltaron el poco interés de estos profesionales por el emprendimiento, además presentan debilidades comunicacionales, mantienen una actitud individualista y pasiva y tienen muy poca seguridad en sí mismos. Esta situación se corresponde con el marcado énfasis hacia lo cognitivo recibido durante su formación (cuadro 4).

Cuadro 4 >>>

Matriz de triangulación de resultados

Perfil actual del Administrador de Empresas: dimensión emocional

Dimensión	Egresados	Profesores y coordinadores	Empresarios
Emocional	<ul style="list-style-type: none"> . Sin el fortalecimiento de competencias emocionales como: . Afán de logro . Autoconfianza . Optimismo . Espíritu emprendedor . Trabajo en equipo . Desarrollo de relacionessociales 	<ul style="list-style-type: none"> . Sin el fortalecimiento de competencias emocionales como: . Afán de logro . Autoconfianza . Optimismo 	<ul style="list-style-type: none"> . Poco interés por el emprendimiento . Inseguridad . Actitud pasiva . Individualistas . Debilidades comunicacionales

Fuente: elaboración propia.

Los planteamientos anteriores permiten presentar el perfil actual del Administrador de Empresas egresado de la ULA-Trujillo, desde la perspectiva de los actores sociales participantes en la investigación (egresados, profesores, coordinadores y empresarios), los cuales se centran en los aspectos expuestos en el cuadro 5.

Cuadro 5 >>>

Perfil actual del Administrador de Empresas de la ULA-Trujillo

Dimensión intelectual
Dominio de teorías desvinculadas con la realidad actual Poca capacidad para el pensamiento crítico. Sin propensión al pensamiento creativo Debilidad en el manejo de los fundamentos del pensamiento estratégico Sin dominio en el manejo de otros idiomas Debilidad en el manejo de la gestión de las Tics. Sin propensión hacia la innovación Marcada tendencia hacia lo disciplinario Poca orientación hacia el manejo de una visión sistémica Sin propensión hacia el pensamiento holístico Visión local
Dimensión espiritual
Falta de compromiso Poca espíritu de cooperación Núcleo de valores éticos – morales poco consolidados Sin el fortalecimiento de una conciencia ambiental
Dimensión emocional
Poca interés por el emprendimiento Actitud pasiva Individualistas Debilidad en el manejo de competencias comunicacionales Sin el fortalecimiento de otras competencias Intrapersonales como: afán de logro, autoconfianza, optimismo Sin el fortalecimiento de otras competencias sociales, tales como: trabajo en equipo, desarrollo de relaciones sociales

Fuente: elaboración propia.

5.2 Análisis de resultados sobre el perfil de competencias del gerente demandado por el contexto empresarial del siglo XXI

A partir de las opiniones, tanto de los egresados como de los profesores, coordinadores de la carrera y empresarios, es posible afirmar que si bien lo conceptual sigue siendo un aspecto importante en la formación profesional de los Administradores de Empresas, el contexto de la sociedad del siglo XXI exige de esta dimensión intelectual una orientación hacia profesionales con pensamiento crítico, creativo, holístico, estratégico; con propensión a la innovación y con una visión sistémica de la realidad. Asimismo, deben ser capaces de insertarse en un proceso de aprendizaje permanente, con dominio de otros idiomas y de las Tics, con manejo de una visión multi e interdisciplinaria del conocimiento. Por su parte, los empresarios señalan que los profesionales de la gerencia deben generar confiabilidad técnica en otros sobre la base del dominio de sus conocimientos y desarrollar competencias investigativas para generar nuevos conocimientos que sirvan para plantear cambios en el área de gerencia (cuadro 6).

Tanto los egresados como los empresarios han revelado con una mayor amplitud, las competencias intelectuales requeridas de estos profesionales, lo cual puede tener su explicación en el hecho que estos actores están inmersos dentro del contexto empresarial. Por lo tanto, los egresados están más claros de lo exigido por el contexto laboral empresarial de ellos como profesionales; y los empresarios, demuestran contundencia en cuanto a lo requerido de los Administradores de Empresas para ser contratados y trabajar en sus empresas. No obstante, los docentes, al manejar un plan de estudios desvinculado del entorno productivo, conocen parcialmente las necesidades del contexto empresarial en relación con el talento humano requerido en los tiempos actuales en el área de gerencia (cuadro 6).

Cuadro 6 >>>
Matriz de triangulación de resultados
Competencias intelectuales del gerente
demandadas en el contexto empresarial del siglo XXI

Dimensión	Egresados	Profesores y Coordinadores	Empresarios
Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> . Pensamiento holístico . Pensamiento creativo . Pensamiento crítico . Pensamiento estratégico . Visión sistémica . Visión interdisciplinaria . Innovador . Aprendizaje permanente . Habilidades en la gestión de las TICs. . Dominio de otros idiomas 	<ul style="list-style-type: none"> . Pensamiento holístico . Pensamiento estratégico . Innovador . Aprendizaje permanente . Habilidades en la gestión de las TICs. . Fuerte dominio conceptual 	<ul style="list-style-type: none"> . Pensamiento holístico . Pensamiento crítico . Pensamiento estratégico . Visión sistémica . Innovador . Aprendizaje permanente . Habilidades en la gestión de las TICs. . Dominio de otros idiomas . Visión multidisciplinaria . Confiabilidad técnica . Competencias investigativas

Fuente: elaboración propia.

Al contrastar las opiniones de los egresados con los docentes y los empresarios en cuanto al perfil demandado en la dimensión espiritual, pudo evidenciarse que tanto los egresados como los empresarios fueron amplios en sus apreciaciones y, de acuerdo con sus opiniones, dan gran preponderancia al aspecto espiritual. Ellos, conciben al Administrador de Empresas como una persona con una formación basada en valores tales como: compromiso, responsabilidad, integridad, honestidad, disciplina, además del desarrollo de una conciencia de comunidad y ambiental; adaptables a las demandas del entorno y con sentido de trascendencia. Para los egresados, esto último, implica profesionales con gran calidad humana, capaces de generar procesos de transformación, mientras que los empresarios asocian el sentido de trascendencia a comportamientos relacionados con la caridad, humildad y bondad. Esto coincide en gran parte con la concepción de los egresados, pues para ser profesionales con gran calidad humana se requiere demostrar los comportamientos descritos por los empresarios (cuadro 7).

Cuadro 7 >>>
Matriz de triangulación de resultados.
Competencias espirituales del gerente demandadas en el contexto
empresarial del siglo XXI

Dimensión	Egresados	Profesores y Coordinadores	Empresarios
Espiritual	Formado sobre la base de valores como: . Compromiso . Responsabilidad . Integridad . Honestidad . Disciplina . Justicia . Conciencia de comunidad . Adaptabilidad . Sentido de trascendencia: . Calidad humana . Actor transformador	Formado sobre la base de valores como: . Compromiso . Integridad . Justicia . Lealtad . Conciencia de comunidad	Gerencia basada en valores como: . Compromiso . Responsabilidad . Integridad . Honestidad . Disciplina . Justicia . Lealtad . Solidaridad . Conciencia de comunidad . Adaptabilidad . Sentido de trascendencia: . Caridad . Humildad . Bondad . Conciencia ambiental . Formados con un enfoque humanista

Fuente: elaboración propia.

Al analizar la comparación de las opiniones de los egresados, docentes y empresarios dentro de la dimensión emocional, se encuentra que todos destacan la importancia de las competencias emocionales dentro del perfil del gerente requerido. Sin embargo, los empresarios y egresados demandan un perfil más amplio en cuanto a esta dimensión, el cual incluye aspectos como la autoconfianza, autodominio, autonomía, espíritu emprendedor, afán de logro y optimismo. Por otra parte, destacan competencias relacionadas con el manejo de conflictos, desarrollo de relaciones sociales, comunicación efectiva, trabajo en equipo, influencia, liderazgo y empatía, coincidiendo en algunas competencias con los profesores y coordinadores de la carrera. No obstante, estos últimos (profesores y coordinadores), reflejan una visión más limitada de la dimensión emocional, el cual puede deberse al hecho de su orientación más hacia el aspecto académico que hacia el mercado laboral donde se encuentran inmersos tanto los egresados como los empresarios informantes clave de la investigación (cuadro 8).

Cuadro 8 >>>
Matriz de triangulación de resultados.
Competencias emocionales del gerente demandadas en el contexto empresarial del siglo XXI

Dimensión	Egresados	Profesores y Coordinadores	Empresarios
Emocional	<ul style="list-style-type: none"> . Autovaloración . Autoconfianza . Espíritu emprendedor . Catalizador del cambio . Manejo de conflictos . Desarrollo de personas . Desarrollo de relaciones sociales . Comunicación efectiva . Trabajo en equipo . Constructor de redes inteligentes 	<ul style="list-style-type: none"> . Espíritu emprendedor . Autodominio . Afán de logro . Desarrollo de relaciones sociales . Trabajo en equipo . Constructor de redes inteligentes. . Influyente 	<ul style="list-style-type: none"> . Autoconfianza . Espíritu emprendedor . Autodominio . Afán de logro . Autónomo . Optimista . Manejo de conflictos . Desarrollo de relaciones sociales . Comunicación efectiva . Trabajo en equipo . Influyente . Liderazgo . Empatía

Fuente: elaboración propia.

Las consideraciones anteriores, permiten revelar el perfil de competencias del gerente demandado por el contexto empresarial del siglo XXI, de acuerdo con la perspectiva de los egresados, profesores, coordinadores y empresarios que fueron consultados, el cual se presenta en el cuadro 9.

Cuadro 9 >>>
Perfil de competencias del gerente que demanda el contexto empresarial del siglo XXI

Dimensión intelectual
Dominio conceptual de nuevas teorías y enfoques gerenciales Capacidad para pensamiento holístico, crítico, creativo y estratégico Con confiabilidad técnica Capacidad para asumir una visión sistémica de la realidad Con propensión a la innovación Hábil en el manejo de otros idiomas Con capacidad para gestionar las TICs Dispuestos a un aprendizaje permanente Con una visión multi - interdisciplinaria Con competencias investigativas
Dimensión espiritual
Con una visión humanista Formado sobre la base de valores como: compromiso, responsabilidad, integridad, lealtad, honestidad, disciplina, justicia, solidaridad, cooperación Éticos Con conciencia de comunidad Con conciencia ambiental Adaptable a los cambios del entorno Con sentido de trascendencia
Dimensión emocional
Con competencias emocionales como: autovaloración, autoconfianza, autodominio, espíritu emprendedor, afán de logro, optimismo, autonomía, trabajo en equipo, desarrollo de relaciones sociales, desarrollo de personas, catalizador del cambio, manejo de conflictos, constructor de redes inteligentes, comunicación efectiva, influencia, liderazgo y empatía

Fuente: elaboración propia.

5.3 Relación entre el perfil de competencias del gerente demandado por el contexto empresarial del siglo XXI con el alcanzado mediante del proceso formativo de la carrera de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo

Una vez definido por los actores sociales involucrados en el estudio, tanto el perfil actual del Administrador de Empresas egresado de la ULA-Trujillo, como el perfil de competencias del gerente demandado por el contexto empresarial del siglo XXI, se hace una comparación para poder establecer una relación entre ellos. El cuadro 10 muestra este cotejo.

Cuadro 10 >>>

Relación entre el perfil actual del Administrador de Empresas que egresa de la ULA-Trujillo y el perfil de competencias del gerente que demanda el contexto empresarial del siglo XXI

Perfil Actual	Perfil Demandado
Dimensión intelectual	Dimensión intelectual
<p>Dominio de teorías desvinculadas con la realidad actual.</p> <p>Poca capacidad para el pensamiento holístico, crítico y creativo</p> <p>Débil en el manejo de los fundamentos del pensamiento estratégico</p> <p>Sin dominio en el manejo de otros idiomas</p> <p>Débil en el manejo de la gestión de las TICs.</p> <p>Sin propensión hacia la innovación</p> <p>Marcada tendencia hacia lo disciplinario</p> <p>Poca orientación hacia el manejo de una visión sistémica</p> <p>Visión local</p>	<p>Dominio conceptual de nuevas teorías y enfoques gerenciales</p> <p>Capacidad para el pensamiento holístico, crítico y creativo</p> <p>Habilidades en el manejo del pensamiento estratégico</p> <p>Habilidades en el manejo de otros idiomas</p> <p>Con capacidad para gestionar las TICs.</p> <p>Con propensión a la innovación</p> <p>Con una visión multi – interdisciplinaria del conocimiento</p> <p>Capacidad para asumir una visión sistémica de la realidad</p> <p>Con confiabilidad técnica</p> <p>Dispuestos a un aprendizaje permanente</p> <p>Con competencias investigativas</p>
Dimensión espiritual	Dimensión espiritual
<p>Falta de compromiso</p> <p>Poco espíritu de cooperación</p> <p>Núcleo de valores éticos – morales poco consolidados</p> <p>Sin el fortalecimiento de una conciencia ambiental</p>	<p>Formado sobre la base de valores como: compromiso, responsabilidad, integridad, lealtad, honestidad, disciplina, justicia, solidaridad, cooperación</p> <p>Con Conciencia ambiental</p> <p>Con Conciencia de comunidad</p> <p>Adaptable a los cambios del entorno</p> <p>Con sentido de trascendencia</p> <p>Con una visión humanista</p>
Dimensión emocional	Dimensión emocional
<p>Actitud pasiva</p> <p>Individualistas</p> <p>Sin el fortalecimiento de competencias emocionales como: afán de logro, autoconfianza, espíritu emprendedor, optimismo</p> <p>débil en el manejo de competencias comunicacionales, trabajo en equipo, desarrollo de relaciones sociales</p>	<p>Con competencias emocionales como: afán de logro, autoconfianza, espíritu emprendedor, autovaloración, autodominio, autonomía</p> <p>comunicación efectiva, trabajo en equipo, desarrollo de relaciones sociales, desarrollo de personas, catalizador del cambio, manejo de conflictos, constructor de redes inteligentes, influencia, liderazgo y empatía</p>

Fuente: elaboración propia.

El perfil actual pone en evidencia las debilidades formativas de los egresados en Administración de Empresas, en función de las demandas expresadas por los empresarios, docentes y egresados como exigencias para insertarse en el contexto laboral empresarial actual. Todas las competencias demandadas se presentan como debilidades en el perfil actual y se vinculan con las capacidades del pensamiento, innovación y creación, los cuales tienen su explicación en el hecho que estos

estudiantes están sometidos a un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en conocimientos descontextualizados. Esta brecha minimiza la posibilidad de tener una actitud de apertura, de flexibilidad, de adaptación a un proceso de aprendizaje permanente que le permita no sólo actualizarse sino también innovar, emprender sus propias iniciativas de negocio y manejar una visión sistémica de la realidad.

Asimismo, la formación recibida no se sustenta en el fortalecimiento de su dimensión espiritual donde tiene cabida una visión humanista de su desempeño profesional, sustentada en valores de convivencia y de compromiso con su labor. Se tiende así, a formar profesionales pasivos, conformistas, sin conciencia de su entorno y sin un sentido de trascendencia que les permita valorar su aporte, no sólo al desarrollo de las empresas, sino de ellos como seres humanos en cualquier entorno donde se desenvuelvan.

De acuerdo con lo señalado por los informantes consultados, estas condiciones del proceso de formación de los cursantes de la carrera de Administración de Empresas de la ULA-Trujillo, genera profesionales con debilidades en el dominio de competencias emocionales dificultando el manejo de sus relaciones sociales, comunicación efectiva, confianza en sí mismo, orientación al logro, autonomía para poder trabajar en equipo y ser empáticos, tal como lo demanda el entorno laboral. Por otra parte, el entorno empresarial actual exige que los profesionales de la Administración de Empresas sean catalizadores del cambio, capaces de soportar y manejar situaciones adversas, con independencia de criterio para manejar los conflictos presentados y con la apertura necesaria para crear redes de aprendizajes con otros profesionales vinculados a su área de trabajo. Como se observa, estas competencias no están siendo previstas en su proceso formativo, ni dentro del plan de estudios ofrecido, ni tampoco por iniciativa de los responsables de su formación.

6. Consideraciones finales

El perfil del Administrador de Empresas demandado por el contexto empresarial del siglo XXI, parte de una concepción tridimensional del ser humano en el cual se conjugan el saber y el hacer con el ser. En este sentido, destaca la necesidad de formar profesionales en el área de gerencia con un pensamiento sistémico, enmarcado en una gestión del conocimiento multi e interdisciplinario, que les faculte para atender no sólo las demandas organizacionales, sino también las sociales y ambientales. Los Administradores de Empresas deben estar orientados por valores de convivencia como: integridad, justicia, lealtad, compromiso, disciplina, responsabilidad y honestidad. Estos valores le permitirán asumir una postura más humana en la labor gerencial que posibilite su desarrollo, el de la organización y el de todos sus miembros, conducidos por un sentido de trascendencia de su desempeño profesional. De igual manera, se destaca el saber emocional de estos profesionales quienes deberían considerar sus propias emociones y las de los demás para canalizar su gestión, en un ambiente caracterizado por la colaboración y la interdependencia como vías para enfrentar las situaciones adversas y manejar los cambios.

Como se demuestra, esto se opone al perfil actual de los egresados en Administración de Empresas, en el cual se hace énfasis en la dimensión intelectual, minimizando los aspectos espirituales y emocionales que deben incluirse en el proceso formativo.

Es importante destacar que, a pesar del énfasis en lo intelectual, ni aún en esta dimensión los egresados demuestran pertinencia de la formación recibida en relación con las demandas del actual entorno empresarial. Esto deja entrever un desfase entre los aprendizajes adquiridos y los avances en su área de conocimiento.

Adicionalmente, la formación dada se sustenta en una visión fragmentada del conocimiento, que poco contribuye a la integración y articulación de los saberes de las diferentes áreas del conocimiento vinculadas con el desempeño gerencial (aspecto que demanda el contexto empresarial del siglo XXI, como una de las competencias que

debe prevalecer en el gerente de los nuevos tiempos). Además, de acuerdo con sus propios agentes formadores, todas las competencias requeridas se presentan como debilidades en el perfil actual, existiendo contradicción entre lo que se espera de ellos como profesionales y lo que se les está brindando. Esto lleva a la necesidad de asumir un proceso de revisión del eje de formación de la carrera que permita redefinir el perfil de los egresados atendiendo a un enfoque de desarrollo de competencias enmarcadas en los aspectos intelectuales, espirituales y emocionales que demanda la gerencia en la sociedad del siglo XXI.

Bibliografía >>

- Barret, R. (2001). *Liberando el alma de la empresa*. Buenos Aires: SMS Editores.
- Bartolomé, M. (2001). *Metodología cualitativa en Educación*. Dossier de Doctorado. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico, Universidad de Barcelona, España.
- Beauport, E. y Díaz A. (2005). *Las tres caras de la mente*. Edición revisada y aumentada. Editorial ALFA. Caracas, Venezuela.
- Comisión Nacional de Currículo (2007). VII Reunión Nacional de Currículo. *I Congreso Internacional de calidad e innovación en educación superior*. Universidad Simón Bolívar. Caracas.
- Covey, S. (2005). *El 8vo. Hábito. De la efectividad a la grandeza*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Damasio, A. (2003). *El error de Descartes: emoción, razón y cerebro humano*. Barcelona, España: Crítica.
- Drucker, P. (2001). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Drucker, P. (2003). *La gerencia en la sociedad futura*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- _____ (2007). *Enseñanzas de Peter Drucker. Consejos finales del padre de la administración*. Compilado por Haas Edersheim. E. Editorial McGraw Hill. México.
- Earl, M. & Scott, I. (1999). What is chief know ledge officer? *Sloan management Review*, 40 (2), 29-38.
- Elliott, J. (2000). *El ámbito educativo desde la investigación acción*. Tercera edición. Ediciones Morata S.L. Madrid.
- Ferreres, V. (1997). *El desarrollo profesional del docente: evaluación de los planes provinciales de formación*. Barcelona, España: Editorial Oikus-Tau.
- García, O. y Villalobos M. (2010). *Diagnóstico de la situación actual de la carrera de administración de empresas. Algunos aspectos de ejecución necesarios*. NURR-ULA, Trujillo.
- Gardner, H. (2001). *Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Gardner, H. (2005). *La inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona, España: Editorial Paidós.

- Gardner, H. (2001). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Editorial Zeta.
- Gardner, H. (2004). *La inteligencia social*. Caracas: Plaza Janes Editores.
- Goleman, D.; Boyatzis, R. y McKee, A. (2004). El líder resonante crea más. El poder de la inteligencia emocional. Plaza Janes Editores. Caracas.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2004). Metodología de la investigación. Tercera edición. McGraw Hill Interamericana. Santiago, Chile.
- Llinas, R. (1996). *Coherent 40-Hz oscillation characterizes dream state in humans*. Proceedings of the National Academy of Science. USA.
- Martínez, M. (2002). *La investigación cualitativa en educación. Manual teórico-práctico*. México: Editorial Trillas.
- Ministerio de Educación Superior (2003). *Políticas y estrategias para el desarrollo de la educación superior en Venezuela*. Caracas.
- Morin, E. (1996). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona. España: Ediciones Gedisa.
- Morin, E. • (1997). *El Método I. La naturaleza de la naturaleza*. Madrid: Cátedra.
- Morin, E. (2000). El método V. La humanidad de la humanidad, la identidad humana, Madrid: Cátedra.
- Persinger, M. (1996, December). Feelings of past lives as expected perturbations within the neurocognitive processes that generate the sense of self. Contributions from limbic liability and vectorial hemisphericity. *Perceptual and Motors Skills*, 83 (2), 1107-1121.
- PRELAC/UNESCO (2002). *Proyecto regional de educación para América Latina y el Caribe 2002-2017*. UNESCO. Santiago.
- Ramachandran, V. (1998). *Phantoms in the brains*. Londres: Fourth State.
- Rodriguez, G.; Gil J. y Garcés E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España: Editorial Aljibe.
- Rojas, L.; Torres, R. y Arapé, E. (2001). Posmodernidad: lógicas organizacionales, lógicas tecnológicas. En: Lanz, R. (Comp.), *Organizaciones transcomplejas*, 23-80, Caracas, Venezuela: IMOSMO-CONICIT.
- Rojas, J. (2002). *Investigación – acción – participativa (IAP)*. Disponible en: <http://www.comminit.com/la/lapm/sld-1947.html>. (Consulta, Julio 2008).
- Salovey, P. & Mayer J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9, 185-211.
- Sandín, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: Editorial McGraw Hill.
- Singer, W. & Gray, C. (1995). Visual feature integration and the temporal correlation hypothesis. *Annual Reviews of Neuroscience*, 18, 555-586.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (2006). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Tejada, J. (1999). *El proceso de investigación científica*. Barcelona, España: Editorial La Caixa.
- UNESCO (1998). *Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción*. París: Ediciones UNESCO.
- Zohar, D. y Marshall, I. (2001). *Inteligencia espiritual*. Barcelona, España: Plaza Janes Editores.

El trabajo y la jornada laboral. Caso de estudio: Operadores de Subestaciones Eléctricas del Estado Carabobo

Rodríguez Oliveros, Mariela*
Contreras, Joan**

Recibido: 22/03/2012
Revisado: 20/04/2012
Aceptado: 25/05/2012

Resumen >>>

El presente artículo centra su interés en las características del trabajo y la jornada laboral de los operadores de subestaciones eléctricas de la empresa prestadora de servicio eléctrico ubicada en el estado Carabobo en la cual se busca estudiar los efectos en los trabajadores ocasionados por la prestación de sus servicios. Es una investigación no experimental, transeccional y descriptiva en la que se utilizó una muestra no probabilística conformada por cincuenta y cuatro trabajadores de veintidós subestaciones. Se aplicaron tres instrumentos de recolección de información: el cuestionario de características del trabajo de Hackman y Oldham, lista de chequeo y el inventario de sintomatología de estrés. Los resultados arrojaron que el trabajo desempeñado por los operadores es mayormente predecible y rutinario, de baja autonomía y poca retroalimentación; sin embargo, es identificado por el trabajador con claridad y percibido por éste como valioso. El ambiente de trabajo resultó deficiente y precario, encontrándose fallas en las instalaciones y zonas de acceso a los centros de trabajo, así como inadecuadas condiciones medioambientales y de saneamiento básico. Sin embargo, no se observó sintomatología que ocasione efectos negativos en la salud de estos trabajadores; no se evidenciaron síntomas fisiológicos o psíquicos de significación como para afirmar una incidencia desfavorable sobre la salud de estos trabajadores, derivada del cumplimiento de la jornada o la naturaleza de las tareas.

Palabras clave: Trabajo, jornada laboral, tareas, ambiente de trabajo.

Abstract >>>

WORK AND THE WORKDAY. STUDY CASE:
ELECTRICAL SUBSTATION WORKERS FROM CARABOBO STATE.

The aim of this article is to focus on the work and the workday features of the electric substations operators of the electric service provider company located in Carabobo state. This article studies the effects that providing this service has on the workers. It is a non-experimental, cross-sectional and descriptive research in which a non probabilistic sample made up of fifty four works in twenty one substations was used. Three data collection instruments were applied: the Hackman and Oldham job features questionnaire, checklist and stress symptoms inventory. The results showed that the work performed by the operators is mostly predictable and monotonous, with low autonomy and little feedback; however, it is easily identified by the workers and perceived by them as valuable. The workplace was poor and precarious; there were flaws in the facilities and in the access areas to the work areas, as well as inadequate environmental conditions and basic sanitary. However, there were no symptoms of negative effects on the operators' health; there were not important physiological or psychic symptoms as to claim a negative impact on these workers' health arising from the discharge of the working day or the nature of the tasks

Key Words: Work, Work day, tasks, working environment

*Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

**Universidad de Carabobo. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

1. Introducción

Los factores derivados de la organización del trabajo han alcanzado significativa relevancia en los últimos años debido a las implicaciones que pueden tener sobre temas como la satisfacción en el trabajo, la motivación del personal y los resultados organizacionales. Estos factores incluyen aspectos como la naturaleza de las tareas, horarios, velocidad de ejecución requerida o ritmo de trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo y participación del trabajador. Destacan en este grupo, los factores de organización temporal, tales como la jornada, ritmo de trabajo y el trabajo por turnos. De acuerdo a Henao (2008:56) la jornada de trabajo se define como “el tiempo de labor que transcurre mientras el trabajador no disfrute de él, por haberse puesto a disposición del empleador”. Asimismo, Carcelén (2000) plantea dos acepciones para referirse al trabajo a turnos; la primera de ellas, se deriva de las diferentes franjas horarias en que puede ser dividida una jornada diurna, lo cual da origen al turno de mañana, de tarde o de noche. En la segunda acepción, este mismo autor señala que “turno equivale al conjunto de trabajadores adscritos a una determinada franja horaria” (Carcelén, 2000:133). Son igualmente relevantes para los fines de la presente investigación, los factores dependientes de la tarea, los cuales incluyen: automatización, comunicación y relaciones, status, posibilidades de promoción, complejidad, monotonía, minuciosidad de la tarea e iniciativa.

En materia de jornada de trabajo en Venezuela, la recientemente promulgada Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y la Trabajadoras (LOTTT, 2012), define en el artículo 167 la jornada de trabajo como “el tiempo durante el cual el trabajador o la trabajadora está a disposición para cumplir con las responsabilidades y tareas a su cargo, en el proceso social de trabajo”. De igual forma, esta ley dispone en el artículo 173 que “la jornada de trabajo no excederá de cinco días a la semana y el trabajador o trabajadora tendrá derecho a dos días de descanso, continuos y remunerados durante cada semana de labor”; quedando establecidos los siguientes límites:

1. La jornada diurna, comprendida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m., no podrá exceder de ocho horas diarias ni de cuarenta horas semanales.
2. La jornada nocturna, comprendida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. no podrá exceder de siete horas diarias ni de treinta y cinco horas semanales. Toda prolongación de la jornada nocturna en horario diurno se considerará como hora nocturna.
3. Cuando la jornada comprenda períodos de trabajos diurnos y nocturnos se considera jornada mixta y no podrá exceder de las siete horas y media diarias ni de treinta y siete horas y media semanales. Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor de cuatro horas se considerará jornada nocturna en su totalidad.

En el caso específico del trabajo que realizan los operadores de subestaciones eléctricas, este consiste en manipulación de los equipos de maniobra y potencia que permiten el paso de la energía eléctrica y su transformación a niveles de transmisión y distribución (alto voltaje). También, implica el registro, control, coordinación y mantenimiento de las condiciones normales de operación del sistema. En conjunto con los despachadores de carga y los técnicos del Centro de Operaciones de Distribución, realizan actividades que deben ser desempeñadas en jornadas de veinticuatro horas continuas; después de lo cual los operadores tienen derecho a un disfrute de setenta y dos horas de descanso. Es importante resaltar, que esta jornada ha sido acordada entre los operadores de la empresa objeto de estudio, de manera informal, desde hace más de diecisiete años. Por su parte, la empresa no avala oficialmente este acuerdo, pero existe un consentimiento tácito en el sentido de que la empresa ha permitido esta práctica durante todo este tiempo, sin ningún establecer ninguna regulación al respecto. Debe señalarse que la jornada laboral puede prolongarse por veinticuatro horas más, ante la posible ausencia del relevo.

Partiendo de la premisa anterior, la presente investigación centra su interés en estudiar las características del trabajo y la jornada laboral de los operadores de subestaciones eléctricas, específicamente de una empresa prestadora de servicio eléctrico ubicada en el estado Carabobo.

La intención es descubrir los efectos ocasionados en los trabajadores como consecuencia de la prestación de sus servicios.

Para ello, en primer lugar, se procedió a caracterizar el trabajo realizado por los operadores en función a las cinco dimensiones centrales del puesto de trabajo definidas por Hackman y Oldham (1976), ya que este “modelo plantea la interacción entre las características del puesto, los estados psicológicos críticos y los resultados del trabajo” (García, Castaño y Fernández, 2007: 51). Las referidas dimensiones son: variedad de destrezas, importancia de las tareas, identidad de las tareas, autonomía y retroalimentación del puesto.

En segundo lugar, se determinaron las condiciones y el medio ambiente de trabajo que rodea al operador de subestaciones. Tal evaluación incluyó la identificación de condiciones medioambientales de trabajo, características de las instalaciones y condiciones de saneamiento básico y limpieza. En tercer lugar, se estudió la ocurrencia de síntomas de carácter psicossomático en los operadores, a fin de verificar el efecto que hayan podido causar la jornada de trabajo y las tareas realizadas.

2. Características del trabajo: el modelo de Hackman Y Oldham

El Modelo de las Características del Puesto (MCP) de Hackman y Oldham (1976), propone que “determinadas características del puesto de trabajo potencian un incremento de la satisfacción, el rendimiento y la motivación de los empleados” (García y otros, 2007: 51). Este modelo plantea las dimensiones básicas para el diseño de los puestos de trabajo, las cuales constituyen el núcleo de las acciones para el enriquecimiento del puesto. Las dimensiones planteadas por Hackman y Oldham (1976), son: variedad de destrezas, importancia de las tareas, identidad de las tareas, autonomía y retroalimentación del puesto (cuadro 1).

Cuadro 1 >>>
Dimensiones del modelo de Hackman y Oldham

Dimensión	Significado
Variedad de Destrezas	Se refiere a un puesto de trabajo en el que se realicen diferentes tareas que exijan habilidades, destrezas y conocimientos diversos.
Identidad de las tareas	Las tareas que se han de llevar a cabo deben tener un principio y un fin, que el puesto constituya una unidad completa de trabajo.
Importancia de las tareas	Nivel de importancia con el que se asocia el puesto para otras personas, dentro o fuera de la organización.
Autonomía	Grado de independencia y discreción de que goce el trabajador para planificar, organizar y establecer un orden de tareas en su trabajo.
Retroalimentación	Grado de información que el trabajador recibe sobre los resultados y rendimiento de su trabajo.

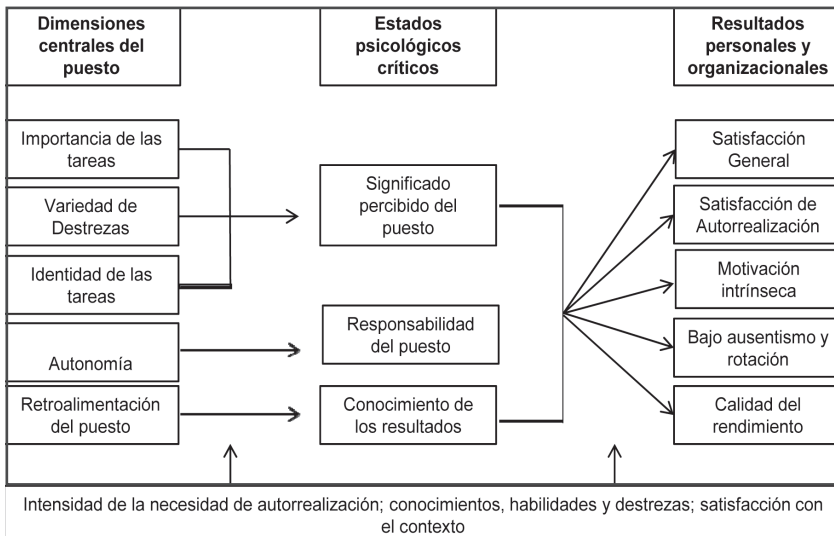
Fuente: Elaborado a partir de García y otros (2007).

Estas cinco dimensiones de los puestos van a incidir sobre los estados psicológicos de los trabajadores, lo cual inevitablemente determinará los resultados personales y de la organización. Así, Hackman y Oldham (1976) construyen lo que denominan el Perfil Motivacional del Puesto (PMP), el cual está determinado por tres estados psicológicos críticos: significado percibido del puesto, responsabilidad del puesto y conocimiento de los resultados.

García y otros (2007) explican estos estados psicológicos señalando que en la medida en que los trabajadores perciban su trabajo como importante y valioso para los demás, podrán experimentar satisfacción y sentido de autorrealización (**significado del puesto**). Asimismo, los trabajadores requieren precisar que los éxitos obtenidos se deben a su empeño y dedicación, y no a fuerzas ajenas (**responsabilidad del puesto**). También, necesitan conocer los resultados alcanzados con su trabajo, ya sea para experimentar bienestar por los éxitos o malestar por los fracasos (**conocimiento de los resultados**).

Los resultados derivados del puesto planteados en el modelo de Hackman y Oldham (1976), variarán entre satisfacción general, satisfacción de autorrealización, motivación interna, bajo ausentismo y rotación, y calidad del rendimiento. El cuadro 2 esquematiza las características principales de dicho modelo.

Cuadro 2 >>>
El Modelo de las Características del Puesto (MCP)



Fuente: García y otros (2007:51).

Finalmente, el modelo plantea que los individuos obtienen satisfacciones intrínsecas cuando saben que ellos mismos realizan de forma correcta una tarea que les corresponde y por la cual se interesan (conocimiento de los resultados - responsabilidad sentida - importancia experimentada). Mientras más intensos sean estos estados psicológicos, mayor será la motivación, desempeño y satisfacción de los trabajadores, disminuyendo el ausentismo y la probabilidad de dejar la organización.

3. Tiempo de trabajo: jornada de trabajo y trabajo a turnos

El tiempo tiene un valor alto debido a su importancia para el individuo, en el sentido de que dispone de él para trabajar, relacionarse con la familia y los amigos, descansar y participar en los acontecimientos de la comunidad. Del mismo modo, el tiempo que dedica el trabajador para ir del trabajo a casa y viceversa, es un tiempo perdido para su ocio o recreo, por consiguiente, representa un costo para el individuo.

En la historia de las relaciones laborales, la jornada de trabajo, junto con el salario, ha sido un elemento esencial. Minaya (2009: 33) define jornada de trabajo como “el tiempo que adeuda el trabajador al empresario, por la relación que le vincula con este último en el contrato de trabajo; relación que es bilateral y donde existen derechos y obligaciones para las dos partes”. Por su parte, Martínez (2002: 72) señala que el tiempo de la jornada de trabajo “equivale al tiempo de servicios efectivamente prestados por el trabajador como pago de su deuda de actividad”. Más allá del tiempo específicamente acordado para el cumplimiento de la jornada de trabajo, Minaya (2009: 33) acota al respecto que:

La importancia está no sólo en la duración (cantidad de tiempo dedicado, en el año, meses, semanas o días) sino en la distribución de ese tiempo (forma de ser repartido esos módulos) y en los descansos y horas extraordinarias, considerando esto en las diferentes modalidades de la jornada, la tradicional (que organiza el tiempo en 8 horas diarias, con descanso el fin de semana) y la que admite otras distribuciones en el tiempo (trabajo en turnos que abarcan diferentes módulos de tiempo dentro de las 24 horas diarias).

Sobre este particular, es de destacar la distribución de la jornada de trabajo según el número de horas a la que ésta obedezca, en relación a la naturaleza del negocio. Si bien algunas actividades empresariales operan de manera adecuada bajo la modalidad de jornada de ocho horas diarias, otras actividades de carácter vital para la sociedad ameritan permanecer operativas durante las veinticuatro horas del día todo el año. En este

último caso, se establecen turnos de trabajadores que le permitan cumplir con este requerimiento. En este sentido, el cuadro 3 muestra una descripción de las modalidades del trabajo a turnos.

Cuadro 3 >>>
Modalidades del trabajo a turnos

Modalidad	Característica
Sistema discontinuo	Dos turnos con interrupción del trabajo al final de la jornada y durante el fin de semana.
Sistema semicontinuo	Tres turnos con interrupción del trabajo durante el fin de semana (turnos de mañana, tarde, noche).
Sistema continuo	La producción está asegurada las veinticuatro horas durante toda la semana (incluidos domingos y festivos), lo que implica que hayan por lo menos tres equipos en actividad y uno descansando.

Fuente: Elaborado a partir de Minaya (2009).

Respecto a las modalidades presentadas en el cuadro 3, Reyes y Martín (2010) señalan que el trabajo a turnos es:

Toda forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo según un cierto ritmo, continuo o discontinuo, implicando para el trabajador la necesidad de prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o semanas.

En el caso venezolano, la LOTTT en el artículo 173 reconoce tres tipos de jornadas de trabajo, tal como se mencionó anteriormente. La jornada diurna, que comprende el horario de trabajo desempeñado entre las 5:00 am hasta las 7:00 pm; la jornada nocturna, que se extiende desde las 7:00 pm hasta las 5:00 am; y la jornada mixta, la cual comprende horas diurnas y nocturnas, siempre que el período nocturno no supere

las 4 horas de jornada nocturna; caso en el cual se considerará la jornada como nocturna en su totalidad.

Es importante destacar que un sistema continuo de trabajo implica, de alguna forma, la alternabilidad en cuanto al horario que cumplen los diferentes equipos de trabajo; es decir, quienes se desempeñan en el horario diurno pasarán luego al nocturno y viceversa, con sus correspondientes días de descanso. La particularidad en cuanto al caso estudiado en la presente investigación, es la permanencia del trabajador en el mismo horario de veinticuatro horas de trabajo por setenta y dos horas de descanso. El horario abarca horas diurnas y nocturnas pero nunca habrá una rotación entre éstas, pues la jornada siempre completará un ciclo de veinticuatro horas continuas, con la posibilidad de redoblarla en caso de ausencia del relevo.

Sobre este particular, Minaya (2009) incorpora otras modalidades de trabajo a turnos, las cuales dependen de la forma cómo sean asignados los trabajadores, así como del número de turnos necesarios y el número de trabajadores que integren cada equipo. Tales modalidades se describen en el cuadro 4.

Revisando las modalidades presentadas en los cuadros tres y cuatro, los trabajadores de las subestaciones eléctricas objeto de estudio, laboran bajo una modalidad híbrida, enmarcada entre un sistema continuo y un sistema estático o cerrado.

Respecto a la modalidad del sistema continuo, el trabajo durante las horas nocturnas tiene una connotación especial por los efectos que puede acarrear para la salud del trabajador y los efectos sobre su entorno familiar y social. El organismo humano está específicamente orientado a la vigilia durante el día y al sueño durante la noche. Los trastornos derivados del trabajo nocturno pueden evaluarse midiendo los ritmos circadianos de los trabajadores, cuyas funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. Santibáñez y Sánchez (2007) señalan que estos ritmos suelen clasificarse en ultradianos, si son superiores

a veinticuatro horas (por ejemplo, los ciclos menstruales de la mujer); circadianos o si siguen un ritmo de veinticuatro horas (por ejemplo, el sueño); o infradianos, si su ciclo es inferior a las veinticuatro horas (por ejemplo, los ciclos de atención o de comunicación social).

Cuadro 4 >>>
Otras modalidades del trabajo a turnos

Modalidad	Sub-categoría	Característica
Según la asignación de los trabajadores	Sistemas estáticos o cerrados	Están destinados de manera fija y única a alguno de los diferentes turnos (fijo de mañana, tarde o noche)
	Sistemas abiertos o rotatorios	Pasan de manera periódica de un turno a otro.
	Sistema mixto	Unos están asignados a un turno fijo y otros a rotatorio.
Según el número de turnos	Variable, desde dos hasta seis turnos.	
Según el número de trabajadores que componen cada equipo	Cuando el número de trabajadores es igual al número de puestos	No se trabaja los fines de semana, o existen equipos para esos días.
	Cuando el número de trabajadores es mayor al número de puestos	Se garantiza así la ocupación de todos los puestos y los descansos sucesivos.

Fuente: Elaborado a partir de Minaya (2009)

Los ritmos circadianos son los más afectados y, por tanto, los más estudiados en relación con el trabajo a turnos. Santibáñez y Sánchez (2007:32) afirman al respecto que:

Este tipo de turnos, como cualquiera que prive el sueño circadiano (o sueño correspondiente a las 24 horas), como es fácilmente deducible, no es recomendable desde varios puntos de vista: la privación de una a dos noches de sueño produce períodos de aumento de fatiga, aparición de somnolencia frecuente con baja pronunciada del alerta,

además de irritabilidad del ánimo y disminución importante de la eficiencia, como lo han demostrado numerosos trabajos en enfermeras y personal médico de hospitales norteamericanos.

Por lo tanto, los ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche. Respecto al redoble de jornadas, estos pueden ser de dieciséis horas en el caso de jornadas de ocho, y de veinticuatro horas en caso de jornadas de doce horas; o inclusive de cuarenta y ocho horas, tal como sucede en el presente caso de estudio. En este sentido, Santibáñez y Sánchez (2007:36) señalan que:

Las doblonas son doblemente arriesgadas por su carga de trabajo, tanto para el sujeto como para la empresa, ya que, por fallas involuntarias de la atención y aumento de la fatiga, hay mayor posibilidad de errores laborales, a veces, hasta riesgo de vida personal.

En igual sentido, Fernández-Montalvo y Piñón (2000: 209) coinciden con los autores antes mencionados al señalar que las alteraciones del sueño son más comunes en trabajadores que cumplen una jornada nocturna ya que “este horario fuerza al individuo a dormir cuando el organismo se inclina a estar despierto y, por el contrario, a permanecer alerta cuando el ciclo del organismo está predispuesto al sueño”. Así mismo, estos autores refieren los efectos negativos que el trabajo nocturno implica para las relaciones de pareja, el contacto con los hijos y el disfrute del tiempo libre; así como las consecuencias relacionadas con la ocurrencia de accidentes en el trabajo, bajo rendimiento y ausentismo laboral.

Es importante destacar en este punto relativo al trabajo a turnos, la existencia del principio de “igual salario por igual trabajo”, según el cual el empleador debe asegurar la igualdad de remuneración entre todos los trabajadores que se encuentren en una situación idéntica. Este principio está consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) en el artículo 91, así como también está establecido en el numeral 4 del artículo 100 de la LOTTT (2012), el cual señala que

para fijar el monto del salario se debe tener en cuenta, entre algunas otras variables, este principio de equidad. De aquí se interpreta que la naturaleza del trabajo desempeñado es lo que debe prevalecer para la asignación de una justa retribución al trabajador, independiente de la jornada o turno que le corresponda cumplir, y el mismo debe aplicarse a todos los trabajadores.

4. Condiciones medioambientales de trabajo

Las condiciones medioambientales de trabajo involucran las situaciones generales de infraestructura e instalaciones bajo las cuales se desempeña el trabajo, así como los elementos o agentes de naturaleza física, química o biológica que tiene lugar en el mismo. En este sentido, Álvarez (2006: 17) señala respecto al medio ambiente de trabajo que:

El ambiente o entorno es el conjunto de factores de orden físico, químico y biológico que actúan sobre el ser humano y que brindan a éste los recursos necesarios para su supervivencia. El ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y en la calidad de vida.

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en Venezuela, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005), establece una serie de obligaciones mínimas para el empleador, con el propósito de garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables. En tal sentido, esta ley establece en el artículo 39 la obligatoriedad de conformar un Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de manera multidisciplinaria y de carácter esencialmente preventivo.

Es igualmente obligatorio, la elección de delegados o delegadas de prevención, para lo cual, de acuerdo a lo establecido en el artículo 41 de esta ley se debe “tomar en consideración el número de trabajadores y trabajadoras; la organización del trabajo; los turnos de trabajo,

áreas, departamentos o ubicación de los espacios físicos, así como la peligrosidad de los procesos de trabajo”. Este delegado electo de manera democrática, se integrará junto a los representantes del empleador, al Comité de Seguridad y Salud Laboral, establecido en el artículo 46 de la LOPCYMAT (2005) como “órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo”; lo cual es también un mandato legal. Asimismo, en el artículo 56, se establece como una obligación del empleador “elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa”. Cada una de estas obligaciones está dirigida a garantizar un medio ambiente de trabajo seguro y saludable, a fin de preservar la salud y la vida de los trabajadores.

5. Metodología del estudio

La investigación realizada corresponde con un diseño no experimental, ya que la misma estuvo dirigida a “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández y otros, 2006:205). En correspondencia con este diseño, se trató de una investigación de tipo transeccional descriptiva, ya que la información fue tomada directamente del ambiente laboral que rodea al operador de subestaciones eléctricas.

La investigación se realizó durante el segundo semestre del año 2010, agrupando en el estudio a la totalidad de las subestaciones eléctricas disgregadas por los diferentes municipios del estado Carabobo. Las subestaciones eléctricas de transmisión y distribución son instalaciones en donde se reduce de niveles de alta tensión (transmisión, 115 kilovoltios) a niveles de media tensión (distribución, 13,8 kilovoltios) la energía eléctrica utilizada en la industria, el comercio y los hogares. La plantilla de trabajadores de cada subestación es en promedio de cuatro personas, los cuales se distribuyen las jornadas de trabajo permaneciendo de guardia por veinticuatro horas con un descanso compensatorio de setenta y

dos horas. El horario de entrada y salida es a las 8 de la mañana. Estos operadores de subestación, suman un total de ciento dieciséis personas, distribuidos a lo largo y ancho de todo el estado Carabobo.

Seguidamente, se procedió a seleccionar una muestra no probabilística, en la cual “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández y otros, 2006: 241). Para la escogencia de la muestra se consideraron los operadores de subestaciones eléctricas que observaran una antigüedad mayor a diez años. En consecuencia fue necesario incluir a los operadores de avance, quienes se caracterizan por ser los operadores con más tiempo en la empresa y que debido a su experiencia pueden laborar en cualquiera de las veintiún subestaciones del estado Carabobo. La homogeneidad del grupo seleccionado radicó en el tipo de jornada de trabajo (veinticuatro horas por setenta y dos de descanso), el género (todos los integrantes son de sexo masculino) y la antigüedad (superior a 10 años).

El cuadro 5 presenta el número de operadores de subestaciones que integraron la muestra, observando los parámetros anteriormente mencionados.

Finalmente, quedó seleccionada una muestra de cincuenta y cuatro operadores, lo cual representa un 46,55% de la población total estudiada.

En cuanto a los instrumentos de recolección de información utilizados, en primer lugar, se aplicó el cuestionario de características del trabajo de Hackman y Oldham (1976) a fin de identificar las características de las tareas realizadas por los operadores de subestaciones eléctricas. Este cuestionario consta de veintitrés ítems que buscan analizar las tareas desde el enfoque de cinco dimensiones: variedad de destrezas, importancia de las tareas, identidad de las tareas, autonomía y retroalimentación del puesto. El coeficiente Alfa de Cronbach de este cuestionario en el presente estudio fue de 0,62.

Cuadro N° 5 >>>

Número de operadores activos totales por subestación en el estado Carabobo y distribución de la muestra Intencional

	Subestación	Operadores activos	Muestra intencional
1	Planta Centro	8	4
2	Arenosa	12	6
3	Valencia	8	2
4	San Diego	4	2
5	Caña de Azúcar	3	1
6	Cardenera	4	2
7	Planta del este	3	1
8	Carabobo	3	1
9	Flor amarillo	3	1
10	Guacara 1	4	2
11	Guacara 2	3	1
12	Los guayos	4	2
13	Florida	4	2
14	Santa clara	4	2
15	Bárbula	4	2
16	Guaparo	3	1
17	Morón	3	1
18	Valle seco	4	2
19	Petroquímica	3	1
20	Bejuma	4	2
21	Yaguara	4	2
22	Operadores de Avance	14	14
	Total	116	54

Fuente: Elaboración propia.

En segundo lugar, a fin de determinar las condiciones medioambientales en las cuales son desempeñadas las tareas por los operadores de subestaciones, se diseñó una lista de chequeo. La misma estuvo conformada por tres categorías de análisis para la identificación de los riesgos en el trabajo, a saber: agentes medioambientales, condiciones de saneamiento básico y estado general de las instalaciones. Cabe destacar, que este instrumento se aplicó a través de la observación directa en las veintidós subestaciones eléctricas del estado Carabobo consideradas en esta investigación.

En tercer lugar, a fin de identificar los efectos físicos, psíquicos y sociales ocasionados en los operadores de subestaciones eléctricas

debido al cumplimiento de jornadas de veinticuatro horas continuas y la naturaleza de las tareas, se aplicó el cuestionario Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE) (Benavides, Moreno, Garrosa y González, 2002) el cual consiste en treinta ítems que recogen la ocurrencia de síntomas de carácter psicossomático (síntomas físicos, psíquicos y sociales). Entre los síntomas físicos, el instrumento incluye: resfriados y gripes, problemas con la voz, presión arterial alta, alergias, problemas gastrointestinales, infecciones, erupciones y presión en el pecho. Entre los síntomas psíquicos están: sensación de cansancio mental, fatiga generalizada, dificultades con el sueño, dolor de cabeza, pérdida o exceso de apetito, irritabilidad y dolores de espalda y cuello. En cuanto a los síntomas sociales se cuentan: dificultad para controlar la agresividad, insatisfacción en las relaciones sociales, pérdida del deseo sexual, necesidad de aislarse, disponibilidad de tiempo para uno mismo, aumento de la bebida, pérdida del sentido del humor, entre otros. Las opciones de respuesta oscilan entre 0 “nunca” y 4 “frecuentemente”. El coeficiente Alfa de Cronbach del cuestionario en el presente estudio fue de 0,94.

6. Resultados del estudio

6.1. Características del trabajo de los operadores de subestaciones eléctricas

A continuación se presentan los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones estudiadas a partir de Hackman y Oldham (1976):

En cuanto a la dimensión **variedad de destrezas**, los hallazgos obtenidos permiten observar que el trabajo desempeñado por lo operadores es mayormente rutinario y predecible, tal como señaló el 43% de los operadores encuestados; así como simple y repetitivo, y poco complejo, en opinión del 46% de los sujetos. Finalmente, el 39% consideró que no se requieren mayores habilidades o talentos para su ejecución.

Respecto a la dimensión **identidad de las tareas**, el 54% de los encuestados señaló que en su trabajo completan las tareas que inician, ya que hay posibilidad de ejecutarlas de principio a fin. Asimismo, el 63% expresó que a través de su trabajo realiza aportes significativos al producto o servicio final; mientras que el 56% señaló que los resultados de su trabajo son claramente visibles e identificables.

Por otro lado, la dimensión **importancia de la tarea**, arrojó que el 41% de los operadores considera que su trabajo afecta el bienestar de otras personas de manera muy importante. De igual forma, el 46% consideró que su trabajo implica altas consecuencias para las personas y el 43% señaló que su trabajo es muy importante para la supervivencia de la empresa.

En cuanto a la dimensión **autonomía**, el 63% de los trabajadores expresó que el trabajo a realizar no le permite decidir cómo y cuándo realizarlo; igualmente, el 54% señaló que su trabajo no le permite usar su criterio o participar en la toma de decisiones. A su vez, el 61% indicó que tiene poca libertad para decidir cómo es el trabajo por hacer.

Finalmente, en cuanto a la dimensión **retroalimentación**, el 46% de los encuestados señaló que no recibe retroalimentación constante de su jefe directo acerca de la realización de su trabajo; el 69% coincidió en que sólo a través del trabajo en sí mismo es que obtiene información acerca de cómo lo está realizando. En igual sentido, 48% indicó que rara vez recibe información de su jefe directo o compañeros respecto a lo bien que está ejecutando su trabajo.

6.2. Condiciones medioambientales de trabajo y efectos de la jornada y las tareas sobre los trabajadores

Con respecto a la situación detectada en las subestaciones objeto de estudio, debe señalarse que el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la LOPCYMAT (2005), se logra casi en su totalidad por parte del empleador, a excepción de la existencia del Programa de

Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual actualmente se encuentra en proceso de elaboración. Al respecto se puede revisar el cuadro 6.

Cuadro 6 >>>
Situación de la empresa respecto obligaciones del empleador de acuerdo a la Lopcymat, en las subestaciones eléctricas

Obligación Legal	Cumplimiento		Observaciones
	Cumple	No cumple	
Servicio de seguridad y salud en el trabajo	X		Conformado de acuerdo a lo establecido en la ley.
Delegados de prevención	X		Electos en cada subestación.
Comité de seguridad y salud laboral	X		Conformados por Centro de Servicio, no por subestación. Un Centro de Servicio agrupa varias subestaciones y oficinas comerciales ubicadas geográficamente cerca.
Programa de seguridad y salud en el trabajo		X	Actualmente se encuentra en proceso de elaboración, de acuerdo a lo estipulado en la ley; con la participación de los delegados de Prevención y el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Particularmente, en cuanto a los resultados obtenidos en relación a las condiciones medioambientales de trabajo que rodean al operador de subestaciones, los hallazgos permiten afirmar la presencia de algunas condiciones de trabajo desfavorables, tales como: Iluminación externa deficiente, ambientes calurosos, ventilación deficiente, concentración de vapores, presencia de fauna nociva, deficiente recolección de basura, interrupciones del servicio de agua potable, escombros y basura en las vías de acceso, ausencia de vías de escape y extintores contra incendio, filtraciones en los techos y pisos deteriorados. Tales observaciones pueden apreciarse en el cuadro 7.

Cuadro 7 >>>
Condiciones y medio ambiente de trabajo de las subestaciones

Condición	Observaciones
Condiciones medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de las subestaciones presentan deficiencias de iluminación externa. • El 81% de las subestaciones presentan ambientes calurosos, debido a las deficiencias de los sistemas de acondicionamiento de aire. • El 85% presenta problemas de ventilación. • El 91% de las subestaciones presentan concentración de vapores proveniente del electrolito existente en las baterías; esto aunado al mal estado de los extractores de aire.
Características de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> • El 28% de las subestaciones no cuenta con acceso asfaltado, encontrándose acumulación de escombros y basura. • El 71% presenta pisos deteriorados por el uso. • El 62% presenta filtraciones en los techos y levantamiento de la pintura. • Ninguna de las subestaciones dispone de vías de escape en casos de emergencia. • El 59% no dispone de extintores operativos.
Condiciones de saneamiento básico y limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • El 100% de las subestaciones no realiza control de fauna nociva, evidenciándose presencia de serpientes y alacranes. • El 29% presenta deficiencias en la recolección y disposición final de basura. • El 57% presenta interrupciones frecuentes en el servicio de agua potable. • El 100% de las subestaciones depositan las aguas servidas en pozos sépticos. •

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la manifestación de síntomas psicossomáticos en los operadores debido a la jornada de trabajo atípica y las tareas que ejecutan, los resultados encontrados revelan poca incidencia desfavorable. Se destaca que ningún síntoma físico significó importancia. Sólo figuran entre los síntomas psíquicos, un 31% de los encuestados que refieren dificultades moderadas con el sueño y dolores de espalda y cuello; asimismo, en cuanto a los síntomas sociales, el 22% de los operadores expresó su inconformidad respecto al tiempo mínimo que dispone para sí mismo debido a su trabajo.

Un punto interesante a revisar en esta parte de la investigación, son las consecuencias que se derivan del incumplimiento de las obligaciones legales del empleador, las cuales pueden ocasionar la ocurrencia de enfermedades ocupacionales o accidentes de trabajo. En tal sentido, se debe hacer mención al artículo 117 de la LOPCYMAT (2005), el cual

estipula que “el incumplimiento de los empleadores o empleadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo dará lugar a responsabilidades administrativas, así como, en su caso, a responsabilidades penales y civiles derivadas de dicho incumplimiento”. En este sentido, el artículo 118 de dicha ley, establece la sanción con pago de multas de hasta veinticinco unidades tributarias (U.T) por cada trabajador expuesto, en caso de infracciones leves; siendo una de éstas: elaborar “sin la participación de los trabajadores y las trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa”; tal como se estipula en el numeral 5.

Igualmente, se establecen infracciones graves en el artículo 119 de la LOPCYMAT (2005), estableciéndose que las sanciones con pago de multa comprenden desde 26 hasta 75 U.T por cada trabajador expuesto. La falta del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo se clasifica en esta categoría, de acuerdo al numeral 6 de este artículo. Así también, el empleador que “no identifique, evalúe y controle las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el centro de trabajo”, estará incurriendo en una infracción grave, según el numeral 19. En el caso de las infracciones muy graves, las multas pueden llegar a las 100 U.T por cada trabajador expuesto tal como señala el artículo 120; siendo una de éstas el no conformar un Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo establecido en la ley.

Adicionalmente, en cuanto a las responsabilidades e indemnizaciones por accidentes de trabajo y enfermedad ocupacional, el artículo 129 de la LOPCYMAT (2005) ordena que en caso de ocurrencia de un accidente o enfermedad ocupacional como consecuencia de la violación de la normativa legal en materia de seguridad y salud en el trabajo por parte del empleador o de la empleadora, “éste deberá pagar al trabajador o trabajadora, o a sus derechohabientes una indemnización en los términos establecidos en esta Ley, y por daño material y daño moral de conformidad con lo establecido en el Código Civil”. Asimismo, el artículo 130 fija estas indemnizaciones en montos que varían desde un año hasta ocho años de salario contados por días continuos. Igualmente, en el

artículo 9 de la misma ley se establece que “las acciones para reclamar las indemnizaciones a empleadores o empleadoras por accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales prescriben a los cinco años, contados a partir de la fecha de la terminación de la relación laboral”.

7. Discusión final

En primer término, a pesar de que el trabajo desempeñado por los operadores de subestaciones eléctricas es mayormente predecible, rutinario con baja autonomía y poca retroalimentación, es identificado por el trabajador con claridad y percibido por éste como valioso y altamente importante para otros y para la empresa. De acuerdo a lo establecido en el Perfil Motivacional del Puesto (Hackman y Oldham, 1976) y los hallazgos encontrados, el trabajo desempeñado por los operadores reviste un **alto significado** para los operadores, a la vez que implica para ellos una alta **responsabilidad**. Sin embargo, les ofrece a los trabajadores poco **conocimiento de los resultados** obtenidos. Importante es destacar que mientras más intensos sean estos estados psicológicos, mayor será la motivación, desempeño y satisfacción de los trabajadores, disminuyendo el ausentismo y la probabilidad de dejar la organización.

Tal como plantean García y otros (2007), las características del trabajo incidirán en el Perfil Motivacional del Puesto y definirán los resultados en términos de la satisfacción alcanzada, autorrealización, motivación interna y calidad del rendimiento. Es por ello que se considera pertinente continuar este estudio, incluyendo variables como satisfacción, motivación, ausentismo y rendimiento. Estas variables representan una limitación de la presente investigación al no haber sido consideradas. Su abordaje puede contribuir a precisar los efectos que las características del trabajo están ocasionando en los resultados de la organización y en la satisfacción y motivación de los trabajadores.

Esto resulta interesante ya que adicionalmente, el ambiente de trabajo que rodea a los operadores en las subestaciones eléctricas estudiadas luce deficiente y precario, encontrándose fallas en las instalaciones y zonas de acceso a los centros de trabajo; así como inadecuadas condiciones medioambientales y de saneamiento básico. La empresa cumple con ciertas disposiciones legales mínimas, salvo la elaboración del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual se califica como una infracción grave. Así también, las deficiencias encontradas en el medio ambiente de trabajo evidencian una infracción leve por parte del empleador, tal como establece el numeral 2 del artículo 118, ya que no se garantizan todos los elementos del saneamiento básico. Resulta conveniente dar continuidad a este estudio, realizando una revisión más profunda de los aspectos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente y contrario a lo que se esperaba, en el caso estudiado no se observa sintomatología que haga cuenta de efectos negativos en la salud de los operadores de subestaciones eléctricas, tales como son los referidos por estudios preexistentes (Santibáñez y Sánchez, 2007; Reyes y Martín, 2010). En el caso estudiado no se evidenciaron síntomas fisiológicos o psíquicos de significación como para afirmar una incidencia desfavorable sobre la salud de estos trabajadores, derivada del cumplimiento de la jornada o la naturaleza de las tareas. Se presume la presencia de alguna variable que contrarreste tal efecto, la cual no fue objeto de esta investigación y lo cual refiere otra limitación de la misma.

Bibliografía >>

- Álvarez, F. (2006) *Salud ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Benavides A., Moreno, B., Garrosa, E. y González J. (2002). La evaluación específica del síndrome de burnout en psicólogos: el inventario de burnout de psicólogos. *Clínica y salud*, 13 (3), 257-283.
- Carcelén, J. (2000). *El sistema de trabajo a turnos y su problemática*. Madrid: Fundación Confemetal Editorial.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). *Gaceta Oficial Extraordinaria número 5.453*, 24 de marzo.

- Fernández, J., y Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 3, 207-222.
- García, Y., Castaño, G., y Fernández A. (2007). La relación entre los factores psicosociales y el estrés laboral. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 41, 46-52.
- Hackman, R. y Oldham, R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of Theory. *Organization Behavior Human Performance*, 16, 250-279.
- Henao, F. (2008). *Codificación en salud ocupacional*. Segunda edición, Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta Edición. México D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). *Gaceta Oficial Número 38.236*, 26 de julio.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). *Gaceta Oficial Extraordinaria 6.076*, 07 de mayo.
- Martínez, J. (2002). El tiempo de trabajo: una visión jurisprudencial. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*, 38, 67-94.
- Minaya, G. (2009). Trabajo a turnos: modalidades, consecuencias para la salud e intervención. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 57, 32-39.
- Reyes, R. y Martín, I. (2010). Influencia de la turnicidad sobre la salud de los trabajadores en el sector de la energía renovable. *Revista Digital de Prevención*, 2. http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5472/Influencia_de_la_turnicidad_sobre_la_salud_de_los_trabajadores.pdf?sequence=2
- Santibáñez I., y Sánchez, J. (2007). *Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida: perspectivas para la primera década del siglo XXI^{1*}

Silguero Monsalve, María Auxiliadora^{2*}

Recibido: 08/02/2012
Revisado: 20/03/2012
Aceptado: 10/04/2012

Resumen >>

El sistema de información, es un sistema más al servicio de la empresa en función de la obtención de sus objetivos y por tanto, no es en absoluto independiente de estos. El mencionado sistema se encarga de proporcionar la información necesaria para establecer las responsabilidades de las distintas funciones y procesos de la empresa para que esta cumpla con las metas trazadas o siga un plan establecido. En este contexto, el objetivo general de la investigación es "analizar los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el quinquenio 2005-2010". La investigación es considerada documental y de campo; documental porque reúne fuentes secundarias para obtener algunos datos, y de campo, debido a que otros datos se buscaron directamente en el área de estudio a través de técnicas como cuestionarios y entrevistas. Como parte de los resultados, se tienen que la mayoría de las empresas utilizan recursos computacionales. Sin embargo, existe una menor pero importante proporción, en la que no tienen conocimiento en el manejo de computadoras ni en el funcionamiento de ningún software.

Palabras clave: Ramo Automotriz, Sistemas de información,

Abstrac >>

INFORMATION SYSTEMS IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRY COMPANIES FROM MERIDA STATE: PROSPECTS FOR THE FIRST DECADE OF XXI CENTURY

The information system is one of the systems which is at the service of the company based on the attainment of its objectives and therefore it is not independent from these ones. The aforementioned system is in charge of providing the necessary information to establish the responsibilities of the different duties and processes in the company so that it can reach the goals set or continue with an established plan. In this context, the general aim of this research is to 'analyze the information systems in the automotive industry companies in Libertador municipality, Merida state for the five-year period 2005-2010'. The research is considered to be a documentary and field research; it is documentary because it gathers secondary resources in order to obtain some data, and it is considered a field research due to the fact that some data was gathered directly in the field of study through different techniques such as questionnaires and interviews. As part of the result, we found that most of the companies use computer resources. However, there is a smaller but important proportion of companies which has neither knowledge of computer skills nor knowledge of software operation.

Key words: Automotive industry, information systems.

1 * Este artículo es parte del trabajo de grado titulado: *Los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el período 2006-2007*, requerido como requisito para obtener el título de Magister Scientiae en la Maestría en Administración del CIDE-FACES de la Universidad de Los Andes.

2 ** Profesora de la cátedra de Sistemas de Información de le Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Licenciada en Administración de Empresas y Contaduría Pública (ULA). Magister en Administración del CIDE. Email: mariasilguero@hotmail.com.

1. Introducción

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Así como los factores tierra, trabajo o capital son claves en el desempeño empresarial, así también lo es la información. Esta proporciona los conocimientos indispensables para la realización de su actividad y se ha convertido en lo que se puede denominar como el principal activo intangible de la empresa. Toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, los cuales son procesados constituyéndose en información, que será el sustento de la toma de decisiones y dependiendo de su acierto repercutirá en mejor su desempeño. Ahora bien, el instrumento que hace fluir esa información para que llegue a todos los niveles de la organización en la cantidad, calidad y forma más oportuna es el Sistema de Información.

Dentro de los elementos que proporcionan información sobre una empresa se encuentran, su estructura orgánica identificando las líneas de autoridad, funciones, responsabilidades y procedimientos desarrollados. La mencionada estructura, vista como un sistema, permite ordenar, organizar y conectar sus elementos para lograr cumplir de forma eficiente y efectiva los objetivos para los cuales fue creada la empresa. Este proceso se denomina **sistematización**, el cual hace que cada uno de los departamentos que integra a la organización sirva de apoyo o soporte fundamental a la gerencia, con el propósito de tener claramente definidas las labores a realizarse y la segregación de las mismas. De esta forma, resulta mayor la dedicación por parte de la gerencia al trabajo encomendado y no a asuntos que no son inherentes a sus cargos.

La información en sí misma y la forma de obtenerla, transmitirla y gestionarla, son cuestiones fundamentales en toda empresa. Sin embargo, en el caso de empresas familiares la situación se percibe compleja, ya que carecen de autonomía en las gerencias operativas, incluso en la gerencia general, prevaleciendo una dirección centralizada que afecta el desenvolvimiento fluido de las operaciones dentro de la organización.

Tal situación afecta la transmisión y gestión de la información, pues no existe formalmente una estructura orgánica sistemáticamente definida y aprobada para ser respetada tomando en cuenta las necesarias líneas de autoridad.

En este sentido, el control interno es lo que permite salvaguardar el patrimonio, la confiabilidad de la información financiera y por ende el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en una empresa. Si no existe un plan de organización, métodos y procedimientos la supervisión y control no se podría efectuar cabalmente. La ausencia de los sistemas de información puede provocar una incongruencia en cuanto a las actividades desempeñadas y los objetivos que se desean alcanzar al no definirlos previamente. En este caso, se gerencia bajo la marcha de los acontecimientos, trayendo como consecuencia la improvisación ante la concurrencia de problemas y eventos. Inclusive, sería difícil detectar con exactitud las complicaciones internas y determinar a sus responsables.

Por tanto, al no existir una formalidad en cuanto a las funciones a ser desempeñadas, se puede generar duplicidad en algunos cargos, además de diferentes problemas desde el punto de vista legal en materia laboral que serían difíciles de demostrar. En consecuencia, este artículo está orientado a dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1.1 ¿Cómo son los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el quinquenio 2005-2010?

Y de esta pregunta general se desprende las siguientes preguntas:

1.2 ¿Cuáles son las características de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida?, ¿cómo funcionan los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida?, ¿cuáles son las características que deben reunir los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida para el quinquenio 2005-2010?

2. Justificación de la investigación

El sistema de información es un sistema más al servicio de la empresa. La obtención de sus objetivos está directamente relacionados con este sistema, ya que proporciona la información necesaria para establecer las responsabilidades que las distintas funciones y procesos de la empresa deben desarrollar para cumplir con los planes y metas trazadas. Se dirige esta investigación a las empresas del ramo automotriz, por ser un claro ejemplo de empresas familiares que aunque muestran características particulares vinculadas a su naturaleza, también se encuentran poderosamente afectadas por las directrices establecidas por la planta ensambladora. Se escoge específicamente el quinquenio 2005-2010, por existir en este marco temporal acontecimientos políticos y económicos que afectaron a este ramo en particular.

Esta investigación constituye un aporte teórico y metodológico y genera conocimiento acerca de los sistemas de información. Proporciona un punto de partida para que otros investigadores incursionen en temas relacionados. Para la realización de esta investigación se contó con el apoyo del empresariado del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida y los recursos financieros aportados por la Fundación Gran Mariscal de Ayacucho. Asimismo, el estudio se considera conveniente para la Universidad de Los Andes y para el Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, pues constituye una contribución a la diversidad de trabajos de investigación que conforman la base investigativa en este centro de estudio.

3. Antecedentes de la investigación

En primer lugar, tenemos a Buonpensieri (2003), quien realizó un trabajo de investigación sobre la organización y el sistema de información de un centro de investigaciones de la Universidad de Los Andes (Mérida, Venezuela). Aun cuando no está relacionado con las empresas del ramo automotriz, toca el tema relacionado con los sistemas

de información aplicado a un centro de estudio. La autora demostró la ausencia de objetivos generales y específicos coherentes con la misión de la institución, procesos bien definidos y sistemas de información que contribuyeran a lograr los objetivos institucionales.

En segundo lugar, se presenta a Marcuzzi (2002), que analizó los sistemas de contabilidad general de las empresas del sector hotelero tres estrellas ubicadas en el Municipio Libertador del estado Mérida, según lo cual, el 67% de las empresas del sector hotelero son dirigidas de manera empírica, es decir, basadas en experiencias personales y vivencias y no se toman las decisiones sobre la base de la información contable generada. Asimismo, el 33% demostró trabajar bajo la dirección de un solo dueño o un grupo familiar. Este estudio también indicó que las personas que pertenecen a la organización, manifestaron cierto rechazo al uso de tecnología, lo cual se pudo evidenciar al constatar la realización manual tanto de asientos contables en los respectivos libros, como por la elaboración de facturas. Debe destacarse que esta elaboración manual se mantiene, aún cuando la contabilización se realizaba a través de un software contable y se contaba con recursos computacionales como equipos de oficina.

Además, Uzcátegui (2001), estudió desde la óptica gerencial, la calidad del sistema de información contable de la empresa Construcciones C.A. Realizó una evaluación de los sistemas de información contable y evidenció la carencia de un sistema de control interno. En este caso de estudio, la gerencia no otorga la debida importancia a la información contable para la toma de decisiones y tampoco elabora planes de acción para la empresa. Además, no existe un sistema de aseguramiento de calidad y, por la ausencia de procedimientos escritos, la empresa no puede aplicar auditorias para conocer la calidad de los mismos.

Por último, Rojas (2004), presenta un diseño de sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas en el Registro Mercantil Primero del estado Mérida, Venezuela. La investigadora observó que en el mencionado Registro, se verifica el patrimonio de las empresas

con la ayuda de un abogado revisor que conoce los aspectos jurídicos, pero que desconoce los aspectos contables para verificar el patrimonio empresarial. Asimismo, los procedimientos escritos no son elaborados por un especialista en la materia (pues no cuentan con un empleado con conocimientos en esta área). Como puede intuirse, tal desconocimiento no garantiza que las empresas que se inscriben tengan realmente el capital que suscriben e influye además en los atrasos de los procesos. Esta situación no se puede mejorar mientras haya ausencia de la sistematización en este órgano.

Aun cuando las investigaciones citadas anteriormente no están relacionadas directamente con el sector automotriz, abordan los sistemas de información bien sea gerenciales o contables. Se demuestra, independientemente del sector estudiado, que hay ausencia de procesos escritos que guíen el funcionamiento y que sirvan como base para la aplicación de mecanismos de control interno.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo general

- Analizar los sistemas de información de las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, para el quinquenio 2005-2010

4.2. Objetivos específicos

- Conocer las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida.

- Caracterizar las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida

- Describir los sistemas de información implementados en las empresas merideñas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida

5. Metodología

La investigación es considerada documental y de campo. Documental porque reúne fuentes secundarias para obtener algunos datos, y de campo, pues se obtiene información primaria directamente en el área de estudio a través de técnicas como cuestionarios, entrevistas y revisión documental. La información obtenida a través las personas entrevistadas se centro fundamentalmente en los sistemas de información y la caracterización de las empresas automotrices.

De acuerdo a la finalidad es aplicada, ya que buscará conocer la estructura de los sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida. De acuerdo a su profundidad es exploratoria y descriptiva. Exploratoria, por cuanto es la primera vez que se realiza un trabajo de investigación que trate sobre los sistemas de información de las empresas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida; y descriptiva, debido a que trata de explicar la estructura de los sistemas de información en estas empresas

5.1 Población

La población está conformada por todas empresas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida, las cuales ascienden a trece. Dado que se trata de una población finita y de tamaño alcanzable, se realizó un censo.

5.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Entrevista: aplicada a los sujetos de estudio, cuya opinión no está relacionada con otros sujetos o no es susceptible de comparación. Se aplicó como instrumento una guía de entrevista dirigida al gerente general y al gerente de administración.

b) Encuesta: aplicada a los sujetos de estudio cuya opinión pueda ser contrastada, utilizando como instrumento los cuestionarios, dirigidos a los gerentes de administración.

c) Revisión documental: permite controlar la veracidad de los datos obtenidos cotejándolos con los documentos que la empresa proporciona.

Los instrumentos de recolección de datos se sometieron a un proceso de revisión y validación, realizada, en este caso, por tres expertos en la materia (especialistas en sistemas de información contable, gerencial y empresas familiares).

6. Bases teóricas de la investigación

6.1 Los pioneros del enfoque sistémico y contribuciones más significativas

El trabajo más conocido sobre la teoría sistémica de las organizaciones es el de Robert Katz y Daniel Kahn, dos psicólogos sociales de la Universidad de Michigan, publicado en 1966. Con anterioridad al libro de Katz y Kahn, hubo otras contribuciones al enfoque sistémico de las organizaciones que vale la pena destacar. Barnard (1938), concibe la organización como un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. En una situación concreta en la que se de cooperación, serán sus componentes varios sistemas diferentes. En los experimentos Hawthorne y las obras de Elton Mayo, hay un componente incipiente del enfoque sistémico cuando se destaca la interrelación de diferentes fenómenos y diversos elementos de la organización. En esta concepción se daba poca atención a la interrelación entre la organización y el medio ambiente. También, Homans (1963), elaboró un modelo del pequeño grupo en el que distingue un sistema externo y uno interno que es interdependiente.

6.2. La Teoría General de los Sistemas y las Organizaciones

Katz y Kahn, psicólogos, se muestran críticos del enfoque de la sicología para resolver problemas del mundo social, y en particular de las organizaciones "(...) La tradición dominante de la sicología supone implícitamente que los individuos existen en un vacío social"

(Katz y Kahn, 1977). Su libro se propone llenar este vacío y tratar “los aspectos psicológicos de la estructura social” para lo cual utiliza la teoría de sistemas. Hay que anotar que los dos sicólogos norteamericanos reconocen expresamente que para lograr, describir y explicar los procesos organizacionales, se han desplazado de un interés inicial en los conceptos tradicionales de la psicología individual y de las relaciones interpersonales hacia el enfoque sistémico. También manifiestan su insatisfacción con la teoría organizacional clásica por su concepción de la organización como un sistema cerrado.

Katz y Kahn (1977) señalaron que tanto el “micro enfoque” de la psicología, que aún en el caso de la psicología social no llega más allá del pequeño grupo cara a cara, como el “macro enfoque” de la sociología, que maneja el nivel colectivo sin prestar atención a las características individuales, enfrentan serias dificultades teóricas para comprender las organizaciones. Proponen el enfoque del sistema abierto para resolver estos obstáculos; y tienen claro que: En ciertos aspectos la teoría del sistema abierto no es en absoluto una teoría, pues no pretende las secuencias específicas de causa y efecto, las hipótesis específicas y las pruebas de dichas hipótesis que son elementos fundamentales en toda teoría. El sistema abierto es más bien un marco de trabajo, una meta-teoría, un modelo en el sentido más amplio de este gastado término. La teoría del sistema abierto es un enfoque y un lenguaje conceptual para comprender y describir muchos tipos y niveles de fenómenos. Este planteamiento refuerza el planteamiento de un autor latinoamericano: “El enfoque sistémico no cambia en nada la realidad; no es sino un nuevo modo de ver las cosas .” (Chaves, 1977)

Siguiendo el mismo orden de ideas, (Andrade., 1996, p. 17) expresa:

“La empresa es uno de los subsistemas de sistema económico mundial, en nuestros días con la globalización ya no existen fronteras para las empresas, éstas tienen presencia en muchos países y como tal tienen una gran influencia”.

Identificando cada uno de los elementos que definen a un sistema y adaptándolos al caso de las empresas, (Andrade., 1996, p.17) señala:

“Si tomamos la empresa como sistema, podemos notar que esta tiene una función específica que es el objeto para el que fue creada (producir bienes o servicios), lo que generalmente está registrado en un documento constitutivo, interactúa con otros sistemas de su medio ambiente empresas proveedoras, clientes, organismos del gobierno (sic)”.

Los elementos con los que cuenta la empresa analizada como sistemas están:

Medio ambiente: Que está conformado por el conjunto de empresas, proveedores, clientes, entorno económico, político, legislativo que rodea a la organización.

Entradas: Es el conjunto de insumos que ingresan al sistema, ejemplo: materia prima, o productos semielaborados que necesitan ser terminados, es decir, todo lo que la empresa recibe bien sea, del medio ambiente externo y que necesita ser transformado.

Proceso: Es la transformación en productos terminado de los insumos que ingresan al sistema, que de acuerdo al objetivo de la empresa, los convertirá en bienes o servicios.

Salida: Es el servicio o el producto final que se ha procesado, el cual ya puede ser consumido por el cliente para el cual va dirigido.

Retroalimentación: Es la serie de información obtenida del medio ambiente externo, referida al servicio o producto terminado, el cual indica el nivel o grado de aceptación de los clientes, esto servirá de guía a la empresa, para aplicar según el caso, los correctivos necesarios bien sea del producto, el servicio o del proceso. (Andrade, 1996).

6.3. Empresas del ramo automotriz

Como toda organización económica, las empresas automotrices no escapan de su visualización sistémica. También denominadas distribuidoras de automóviles o “Concesionarios”, según el caso, las empresas del ramo automotriz en principio se dedican no solo a la venta de vehículos, sino también a la comercialización de repuestos y accesorios originales así como a prestar un servicio posterior a la venta. La adquisición de los vehículos y repuestos lo hacen directamente a la planta ensambladora, dicha transacción es posible luego de ser celebrado el contrato de Concesión el cual le brinda el privilegio de reventa exclusiva de productos a su favor, en virtud del cual el concesionario, para asegurar su lucro, debe resignar parte de su autonomía jurídica, subordinando e integrando su actividad económica a los recaudos que con carácter uniforme para la red le requiere la concedente, es decir, el contrato de concesión comercial es aquella convención por la cual un comerciante denominado concesionario, pone su empresa de distribución al servicio de un comerciante o industrial denominado concedente, para asegurar exclusivamente, sobre un territorio determinado, por un tiempo limitado y bajo la vigilancia del concedente, la distribución de productos de los que se le ha concedido el monopolio de reventa.

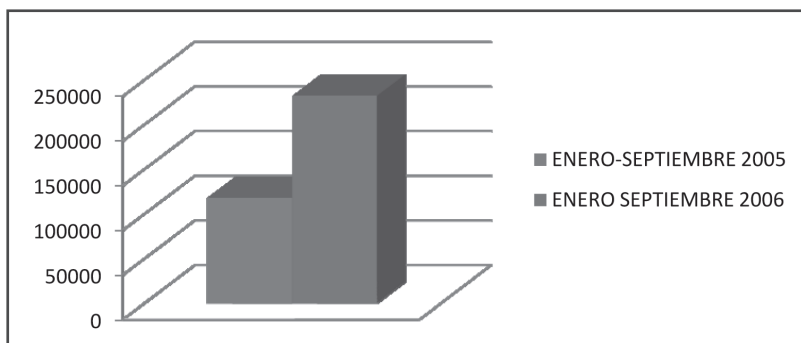
La venta de vehículos y repuestos, así como la prestación de servicio, son operaciones comerciales que pueden ejecutarse de contado o a crédito y para ello, el concesionario debe tener dentro de su estructura, además de los departamentos relacionados con su actividad principal, el área responsable de darle seguimiento a la cobranza luego del otorgamiento del crédito y por las que se le genera un derecho al concesionario. Como el común de las organizaciones, las concesionarias automotrices, necesitan de una estructura o patrón formal de agrupación de sus personas y sus trabajos. En este orden de ideas, es importante la existencia de un organigrama o ilustración de la estructura de la empresa y los procesos que son las actividades que le dan vida al esquema de organización. En este caso, las áreas que conforman a las empresas automotrices o concesionarias son las siguientes:

- a) Área administrativa
- b) Áreas operativas

El área administrativa comprende desde la junta directiva, hasta los analistas relacionados con el trabajo administrativo de cada una de las áreas operativas. Las áreas operativas están relacionadas con las actividades principales que caracterizan el objeto social de las concesionarias, ejemplo: ventas de vehículos, repuestos y accesorios, así como la prestación del servicio mecánico.

En el año 2006, la industria automotriz se benefició de un ambiente próspero gracias al aumento significativo de la demanda de vehículos. En el lapso comprendido entre enero y septiembre del 2006, se registró el volumen más alto de ventas en los cuarenta años de la historia automotriz venezolana. Así, en este lapso se vendieron 231 862 unidades, representado un incremento del 50,77% con respecto al año 2005. Esa diferencia se puede apreciar en el grafico 1.

Gráfico 1 >>>
Crecimiento en el volumen de ventas de la industria automotriz nacional, enero-septiembre 2005 y enero-septiembre 2006



Fuente: elaboración propia, con datos obtenidos de la revista Gerente, (2006:54).

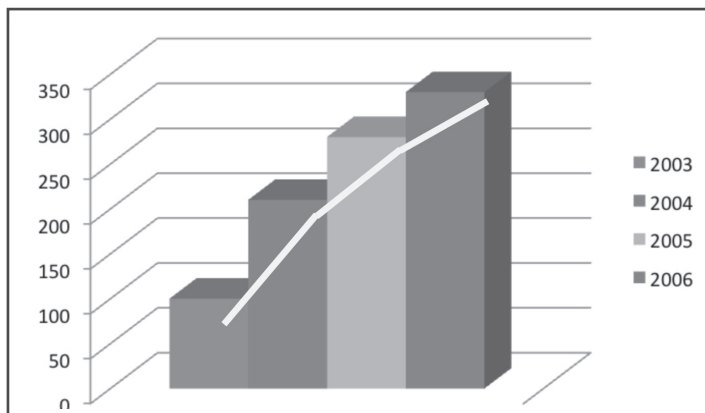
En este sentido, Luis Enrique Cárdenas Presidente de la Cámara Automotriz Venezolana (CAVENEZ), no estimaba para los años venideros una baja en las ventas de automóviles puesto que los ingresos petroleros seguirían siendo altos. Sin embargo, acotó que el mercado automotriz a veces suele ser fluctuante, con altas y bajas muy pronunciadas.

Por otra parte, los aspectos que han influido en el incremento de la demanda de automóviles han sido los siguientes: incremento del poder adquisitivo del venezolano, y la disminución de las tasas de interés bancarias (ubicadas en un promedio del 15%). Otras de las razones que han contribuido al incremento de la demanda de automóviles, ha sido que el sector inmobiliario, el bancario y el accionario no han sido opciones suficientemente atractivas. Así, la compra de un vehículo era un opción de inversión dada su fácil accesibilidad, más aún si se trataba de los modelos incluidos dentro del programa “Venezuela móvil” (aun cuando el consumidor haya tenido que formar parte de largas listas de espera para poder obtener su automóvil).

En este orden de ideas, cabe acotar que los retrasos en el ensamblaje o producción de vehículos a comienzos del año 2006 y de los años 2007 y 2008, fueron ocasionados por el cambio de autoridades y normas que regulan a la industria automotriz. Esto trajo como consecuencia que en estos años hubiese un déficit promedio en la producción meta de 4 000 unidades al mes. Debe también mencionarse que las ensambladoras debieron comenzar a ampliar su capacidad instalada ya que no podían dar respuesta a la demanda, desperdiciando la oportunidad de una mayor expansión.

El panorama que se esperaba para los años subsiguientes, tomando en consideración el comportamiento del mercado desde el año 2003 y sin olvidar lo sucedido en el año 2002 por los acontecimientos políticos, sociales y económicos que afectaron negativamente a esta industria, se explicita de la siguiente manera: el crecimiento del año 2004 con respecto al año 2003 fue de 110%, el del año 2005 con respecto al año 2004 fue de 70% y hasta el mes de septiembre del año 2005 con respecto al mismo período del año 2004 fue de 70%. Se pronosticaba que para los años siguientes se experimentaría un crecimiento moderado (gráfico 2).

Grafico 2 >>>
Crecimiento de la industria automotriz en Venezuela,
período 2003- 2006



Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la revista Gerente (2006: 56).

Aun cuando el gráfico demuestra que el comportamiento del mercado fue ascendente, se puede percibir que dicho crecimiento fue más que proporcional para el período 2003-2004, puesto que allí fue donde se obtuvo un progreso del 110%. En los años siguientes (2004-2005-2006), el crecimiento fue un poco más discreto. Para el año 2007, por ejemplo, se presentaba un panorama beneficioso en el mercado automotriz, puesto que se estaba en presencia de altos índices de liquidez en el mercado, bajas tasas de interés y facilidades de financiamiento, provocando un aumento exponencial de la demanda. Ante este escenario, las ensambladoras invierten en la ampliación de la capacidad instalada, además de la contratación de personas en turnos regulares y extras. No obstante, no se satisfizo la demanda del mercado, lo que trajo como consecuencia la importación de vehículos, llegando a representar esta actividad el 60% de las ventas.

Con respecto a la venta de repuestos, el panorama que se ha presentado a partir del año 2007 no ha sido muy alentador. Aun cuando la venta de automóviles ha tenido un comportamiento positivo, esto responde al alto número de unidades importadas, por tanto también, la

procedencia de sus piezas. La fabricación de repuestos para vehículos ensamblados en el país se ha visto afectada al no contar con la cantidad de divisas suficientes para la adquisición de la materia prima necesaria para tal fin. En el caso de los talleres mecánicos, la demanda que presenta la labor prestada por los técnicos automotrices ha mostrado un incremento, motivado a los altos volúmenes de ventas de vehículos.

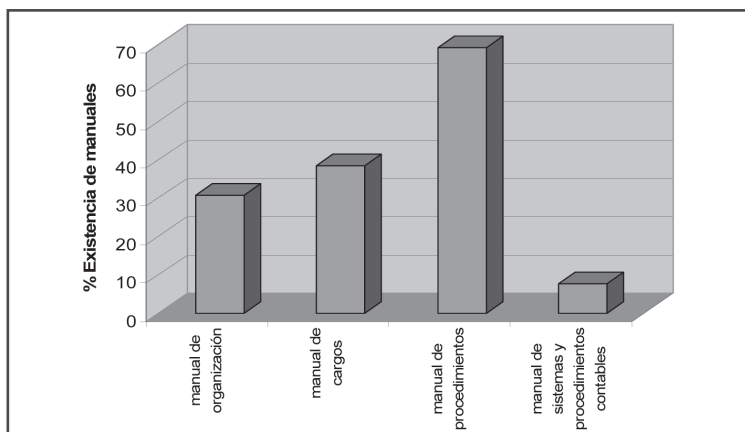
No obstante, en las empresas del ramo automotriz, en épocas en las que el panorama económico favorece la demanda de vehículos, son las ventas de automóviles la que reportan los ingresos más elevados y por ende es la actividad que aporta un mayor porcentaje de utilidad al negocio. Sin embargo, los dirigentes de los concesionarios deben estar conscientes que las políticas monetarias aplicadas en el país y que indirectamente favorecen a la industria, no serán perpetuas. Por ello, las actividades de venta de repuestos y los ingresos obtenidos por el servicio mecánico deberían ser los pilares sobre los que repose la permanencia de los concesionarios y por ende su éxito en el mercado. Aunado a esto, debe garantizarse la buena ejecución de sus actividades y el correcto diseño de los procesos, con lo cual se hace necesaria la existencia de los sistemas de información.

7. Resultados

Una vez realizada la investigación y considerando los objetivos, se procede a la presentación de los resultados obtenidos.

En este sentido, con respecto a la existencia de los manuales dentro de las empresas automotrices y el conocimiento informal de los procedimientos que se ejecutan en dichas organizaciones, los resultados quedan reflejados en los siguientes gráficos:

Grafico 3 >>>
Existencia de manuales en la organización



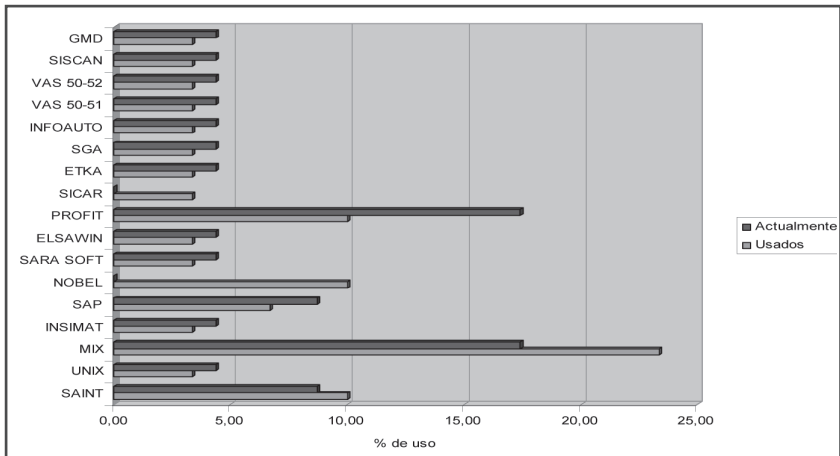
Fuente: elaboración propia.

Todos los manuales son aplicados por la planta ensambladora, los cuales establecen los procedimientos y los cargos que deben existir en las áreas productivas. Incluso, algunas casas matrices también participan en la imposición de los cargos y el ordenamiento lógico de estos, así como también en el diseño del sistema de contabilidad general (adaptado al sistema contable venezolano). En las plantas ensambladoras y en los concesionarios, el mayor porcentaje de manuales propuestos por las plantas está concentrado en el de procedimientos, específicamente aplicados a ventas de vehículos, servicio mecánico y venta de repuestos.

En el desarrollo de la investigación también se pudo obtener información referida a la cantidad de recursos computacionales en las empresas, los cuales en su mayoría (86%), alega que la adquisición de los mismos está referida a la necesidad real. Sin embargo, en una de las organizaciones encuestadas existen personas que no tienen conocimiento en el manejo de ordenadores ni en el funcionamiento de ningún software.

En este sector, en su totalidad, el manejo de la información se hace de manera integral, es decir, las bases de datos contienen toda la información relacionada a la empresa de una manera conjunta, lo que hace que dichas organizaciones necesiten de un sistema integrado. En mucho de los casos, los programas informáticos no generan la información contable, por lo que el contador de la empresa está en la obligación de integrarla financieramente. En el mercado automotriz existe una innumerable cantidad de paquetes, unos exigidos por la planta ensambladora y otros simplemente recomendados. Los programas informáticos más utilizados, se muestran en el cuadro 4.

Gráfico 4 >>>
Software comunes en el mercado automotriz



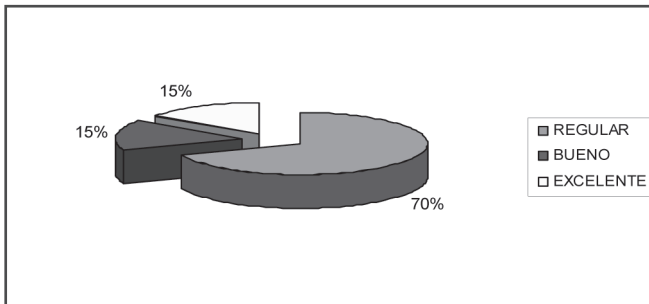
Fuente: elaboración propia.

El manejo de la información es calificado de la siguiente manera: 47% bueno, 38% regular y 15% excelente. Predomina en este caso, el calificativo de excelente para el caso de los concesionarios con menos ordenadores y el de regular para los que tenían un mayor número de estaciones de servicio. Dentro de los errores más frecuentes y los que indujeron a calificarlos como buenos o regulares están: la creación errada de clientes, proveedores, vehículos en el departamento de citas para el servicio mecánico, asignación equivocada de los seriales de

identificación de los repuestos, constantes anulaciones de facturas de ventas y ordenes de servicio, ordenes de servicio que quedan abiertas y asignadas a determinados clientes y falta de realización de cruces de documentos que dejan facturas por pagar o por cobrar pendientes en el sistema. Estas debilidades han mejorado a lo largo del tiempo, pero aun así, contribuyen a que las bases de datos utilizadas por los programas informáticos no sean lo suficientemente confiables. La incertidumbre que se presenta en este caso, obliga al analista de la información a consultar, revisar y cotejar constantemente con los soportes físicos de la información, trayendo como consecuencia atrasos en los procesos y en el peor de los casos, equivocaciones en perjuicio de la organización.

El calificativo asignado a la calidad de la base de datos se puede percibir en lo reflejado en el gráfico 5.

Gráfico 5 >>>
Calidad de la base de datos



Fuente: elaboración propia.

Según estos resultados, el 70% de los encuestados consideran que la calidad de su base de datos es regular, solo el 15% la califica como buena y el 15% restante lo evalúa como excelente. Es importante resaltar que parte importante de los concesionarios (45%), la responsabilidad del manejo absoluto de dicha base de datos (modificación, creación y eliminación) está a cargo exclusivamente del administrador. En algunos casos comparte esta responsabilidad con la persona encargada de brindar el soporte técnico.

En cuanto al control interno, la totalidad de las empresas automotrices aplican medidas de control interno administrativo y contable, así como el control concurrente. Además, para cumplir con lo exigido por las instituciones financieras y las plantas ensambladoras (organizaciones estas con las que se mantiene contacto constante), la mayoría de las empresas (62%) solicitan los servicios de una empresa de auditoría externa

En cuanto a las características de la empresa y de su relación con la empresa ensambladora, la totalidad de las empresas automotrices del Municipio Libertador del estado Mérida, son compañías anónimas familiares, cuyo objetivo fundamental es la obtención de lucro regidos por un contrato de concesión que las obliga a cumplir una serie de parámetros impuestos por las plantas ensambladoras. Implica la fijación de metas y otras obligaciones como el reporte mensual de la actividad financiera del concesionario, los volúmenes de venta obtenidos en las áreas productivas de la empresa (departamento de ventas de vehículos, departamento de servicio mecánico y departamento de venta de repuestos); obligación de cumplir las metas de volúmenes de compra de repuestos con el fin de procurar mantener un nivel de inventario de productos pertenecientes a la marca y por ente, garantizar la venta de los mismos. Dentro de las obligaciones de los concesionarios, también están contempladas las medidas o indicadores de satisfacción del cliente en el departamento de servicio mecánico y en el departamento de venta de vehículos, siendo sometidos a fuertes sanciones en caso de presentar u obtener valores por debajo de la media requerida.

8 Conclusiones

En consonancia con los objetivos planteados en la investigación se pueden destacar las siguientes conclusiones, en primer término la característica fundamental que define a las empresas del ramo automotriz del Municipio Libertador del estado Mérida es que son familiares, y por esta causa puede que no se considere necesario el formalismo en su gestión. Es posible que sólo se limiten a lo necesario para operar y

cumplir con las metas establecidas en el contrato de concesión celebrado con la planta ensambladora. No obstante, debe tenerse claro que el concesionario es el representante de la marca y su buen desempeño en el cumplimiento de las metas, se traducirá también en el beneficio propio. Las metas estarán enmarcadas en la obtención de los máximos niveles de utilidades y el ofrecimiento de un buen servicio traducido en satisfacción del cliente.

Las líneas de autoridad dan la impresión que estuvieran claramente definidas, puesto que se conoce quiénes son los dueños del establecimiento y queda en el entendido que cualquier miembro de la familia de los socios son, por ende personas que cuentan con un nivel jerárquico. Por esta razón, es que la informalidad en el conocimiento de la estructura orgánica está latente en este tipo de empresas. En la mayoría de los casos, se percibe la ausencia de los socios, quedando la administración y el manejo de dichas organizaciones en manos de personas de confianza que, en muchas ocasiones, carecen de los conocimientos y la formación necesaria para la ocupación de los cargos.

Los sistemas de información con los que cuentan estas organizaciones provienen de la exigencia de la planta ensambladora, la cual establece el funcionamiento del taller mecánico, trato al cliente, procedimientos de reclamo y garantías, venta de vehículos y manejo de los inventarios tanto de repuestos como para la venta. Asimismo, define la organización de los talleres así como del departamento de vehículos y de repuestos. De no ser por estos manuales de cumplimiento obligatorio, la empresa no tuviese ningún procedimiento documentado. Sin embargo, se evidencia que el área administrativa queda rezagada, por cuanto no cuenta con la información suficiente para operar, teniendo que valerse de los conocimientos previos adquiridos o simplemente revisando lo ya existente y, en muchos casos, indagando lo actual directamente con planta. La ausencia de procedimientos documentados, diseño de los cargos y del modelo de organización, ocasiona un desconocimiento en el cumplimiento de las funciones por parte de los empleados. Esta situación trae como consecuencia la duplicidad de actividades o

terminación incompleta de las mismas y por ende, el desenvolvimiento ineficiente e ineficaz que podría traducirse en perjuicios para la empresa. Lo antes expuesto explica la ausencia de canales formales de comunicación. Cuando una base de datos no posee datos confiables producto de la mala alimentación de la misma, es al responsable de ésta a quien corresponde adaptarla a los datos reales. En este caso, se aplican procesos de depuración que deben ser llevados a cabo, tal como se señaló anteriormente, por la persona encargada de la administración, la contabilidad, el manejo de los recursos humanos, los tributos y otras funciones adicionales, recargando aún más sus funciones.

En términos generales, estas empresas familiares, no poseen una estructura organizacional claramente definida, dirigiendo sus esfuerzos y recursos sólo al alcance de las metas establecidas por las ensambladoras. Se descuida así, lo fundamental de tener definida su estructura organizacional y documentados los procedimientos, limitándose solamente como base referencial a los modelos establecidos por la planta y aplicar criterios propios adaptados a su empresa y caso particular.

Bibliografía >>

- BUONPENSIERI, D. (2003). **La Organización y el Sistema de Información del Centro de Investigaciones Y Desarrollo Empresarial (FACES-ULA). Diagnóstico y Propuesta.** CIDE. FACES-ULA
- BARNARD, C. (1959) **Las funciones de los elementos dirigentes.** Instituto de Estudios Políticos, Madrid, España.
- CÁRDENAS, Luis. (2006). "Sobre Empresas Familiares y ensambladoras de vehículo". **Revista Gerente.**
- ELTHON M. (2007) **The Social Problems of an Industrial Civilizations.** Routledge-Taylor & Francis Group.
- HOMANS, G. (1967). **El Grupo Humano.** Editorial Universitaria de Buenos Aires-Argentina
- KAST, F. (1993). **Administración de las Organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencias.** Distrito Federal México: Mc Graw Hill.
- MARCUZZI, M. (2002). **Análisis de los sistemas de contabilidad general de las empresas del sector hotelero tres estrellas ubicados en el Municipio Libertador del estado Mérida.** Postgrado en Ciencias contables. Mérida-Venezuela.
- ROJAS, E. (2004). **Diseño de un sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas en el registro Mercantil: Caso Registro Primero del estado Mérida.** Postgrado en ciencias Contables. FACES-ULA.

Investigación en los postgrados: un enfoque reticular

Vargas, Reina;^{1*} Chacín, Migdy N. ^{2**}
y Briceño, Magally^{3***}

Recibido: 22/03/2012
Revisado: 20/04/2012
Aceptado: 25/05/2012

Resumen >>>

Este ensayo parte de la consideración, desde un enfoque reticular, de que la investigación es el eje vinculante de los programas de postgrado. Para ello se partió de la siguiente interrogante ¿cómo vincular los programas de postgrado a través de la investigación enmarcada dentro de un enfoque reticular? Los nudos problemáticos que se argumentaron son los siguientes: integración del conocimiento, el aprovechamiento del talento humano, el currículo y la formación de investigadores, la conformación de comunidades de aprendizaje y el fortalecimiento de las tareas adjetivas de la investigación. Se concluye indicando que el enfoque reticular, dadas sus características globalizantes e integradoras, permiten a las instituciones universitarias la generación colectiva de conocimientos producto de la interacción entre las comunidades y el entorno y la conformación de redes multidimensionales y transdisciplinarias.

Palabras clave: investigación, enfoque reticular, postgrados.

Abstract >>>

RESEARCH IN THE POSTGRADUATE STUDIES: A CROSS-LINKED APPROACH

This essay starts from the consideration, from a cross-linked approach, that research is the binding core of the syllabus in the postgraduate studies. This was based on the following question; how can we bind the postgraduate studies syllabus through the research within the frame of the cross-linked approach? The problematic nodes that were stated are the following: incorporation of the knowledge, management of the human talent, the syllabus and the training of researchers, the conformation of learning communities and the strengthening of the tasks related to research. We conclude that the cross-linked approach, due to its globalizing and integrative features, allow the universities to generate collective knowledge, which comes from the interaction among the communities and the environment and the conformation of multidimensional and interdisciplinary networks.

Key words: research, cross-linked approach, postgraduate studies.

- ¹ * Licenciada en educación UCAB. Abogada USM. Especialista en Negocios Internacionales UM. Magister en Planificación y Administración de la Educación Superior en la UNESR. Doctora en Ciencias Administrativas en la USM. Posdoctorada en Ciencias Gerenciales UNEFA. Jefe de la Línea en Gerencia y Transformación Estratégica de la UNEFA. Tutora en trabajos de investigación en Maestría y Doctorado. Docente en Programas Doctorales, Miembro de Consejo Editor de la Revista Gerencia 2000 y de AUDITUS. Email: vargasarnal.reina@gmail.com
- ² ** Profesora en Biología y Química Pedagógico de Caracas. PhD. Filosofía de la Educación Superior. Posdoctorada en Ciencias Gerenciales y Ciencias de la Educación. Coautor de varios textos: Encuentro entre Líneas (2006); Como Generar Líneas de Investigación (2001); Cultura de la Evaluación en la Sociedad del Conocimiento (2003). Conferencista en eventos e internacionales. Editora y articulista de Revistas arbitradas. Tutora en trabajos de investigación en Maestría y Doctorado. Reconocida como PPI Nivel II y en el Programa de Promoción al Investigador de la Universidad Simón Rodríguez. Email: mchacin@reacciu.ve.
- ³ *** Licenciada en Educación UCV. Magister en Educación Superior y Doctorado en Educación Mención Currículo y Evaluación. Posdoctorado en Ciencias Gerenciales y Ciencias de la Educación. Coordinadora de la Línea de Investigación Implicaciones de la Tecnología en el Aprendizaje y en las Organizaciones. (LIATAOE). Coautora del libro "Como Generar Líneas de Investigación (2001); Relación Investigación-Docencia: Vínculo en Construcción Permanente (1998); El currículo y la Formación de Investigadores (1999); La Evaluación en la Sociedad del Conocimiento (2003). Ponentes de diferentes eventos nacionales e internacionales. Reconocida como PPI nivel II en el Programa de Promoción al Investigador de la Universidad Simón Rodríguez. Email: mbriceno@reacciu.ve

1. Introducción

Este ensayo de carácter argumentativo sustenta que la investigación es el eje vinculante de los programas de postgrado, vista desde un enfoque reticular. Ello significa aproximarse a la complejidad de este fenómeno que involucra su captación y redefinición desde diferentes ángulos y perspectivas tendentes a mejorar la calidad de estos programas en las instituciones educativas.

El trabajo invita a incursionar en esta complejidad por cuanto ello es fundamental para el desarrollo de la investigación en los postgrados. Esto permite profundizar dentro de esta temática y enriquecerla con argumentos que fundamenten el desarrollo de actitudes y capacidades para la reflexión, la indagación sistemática, la comprensión, la búsqueda de información y su aplicación, dando paso a la generación de alternativas para atender los problemas de la sociedad.

En virtud de lo anterior, se plantea la interrogante: ¿cómo vincular los programas de postgrado a través de la investigación enmarcada dentro de un enfoque reticular?

Para dar respuesta a esta interrogante se formularon cinco nudos críticos: a) integración del conocimiento; b) aprovechamiento del talento humano; c) currículo y la formación de investigadores; d) conformación de comunidades de aprendizaje y; e) fortalecimiento de las tareas adjetivas en investigación.

Se concluye con un conjunto de reflexiones que permiten señalar que la investigación es el eje vinculante entre los programas de postgrado, vista desde un enfoque reticular.

2. Abordaje problemático

Abordar la vinculación de los postgrados a través de la investigación bajo un enfoque reticular, significa aproximarse a la complejidad de los fenómenos socioeducativos y a sus procesos de interacción y cambio constante. El número y variedad de instituciones, grupos y eventos que conforman esta realidad, es muy difícil de analizar en forma segmentada. Por lo tanto, este enfoque se visualiza bajo un paradigma sociológico integrado, heurístico y centrado en redes.

Desde esta perspectiva, pudiera plantearse que la investigación en los postgrados bajo el enfoque planteado, debe ser vista como una forma de aprendizaje colaborativo y participativo. Así, profesores y participantes desarrollan estrategias de trabajo grupal que requieren de determinadas capacidades cognitivas y habilidades sociales que les permite generar procesos de negociación, construcción, interpretación, exploración y búsqueda inteligente de respuestas ante la problemática social.

La investigación bajo un enfoque reticular es una vía para superar la ausencia de un eje vinculante entre los programas de postgrado, la dispersión de los conocimientos, el débil aprovechamiento del talento humano, la desvinculación del currículo con la formación de investigadores, la dificultad para conformar comunidades de aprendizaje, la desarticulación de las tareas sustantivas y adjetivas de la investigación,

En consecuencia, se plantea que la investigación es un eje vinculante en los postgrados, pero vista ésta bajo un enfoque reticular, lo cual facilita la solución de los nudos problemáticos antes expuestos y favorece la construcción, deconstrucción, la divergencia y convergencia, homogeneidad y heterogeneidad de los procesos de investigación que se realizan en los postgrados.

Las autoras concientes de esta problemática, iniciaron una indagación tanto teórica como práctica tomando en cuenta sus experiencias

como docentes investigadoras de postgrado, específicamente a nivel de doctorado. A continuación se discuten cada uno de estos ejes problemáticos:

a) Integración de los conocimientos

La integración de los conocimientos como producto de la investigación tiene un rol estratégico en la actualidad, por cuanto promueve la conformación de redes como mecanismos para crear, innovar y transformar procesos que conlleven al bienestar de la sociedad y a generar ventajas sostenibles como producto de la gestión del conocimiento.

Integrar los conocimientos significa seleccionarlos, organizarlos, capitalizarlos, aplicarlos y diseminarlos, es decir, ponerlos a disposición de diferentes entornos para darle un valor agregado a la institución. Es esto lo que algunos autores han denominado gestión del conocimiento.

Para Canals (2002), la adopción de la gestión del conocimiento permite la integración de diferentes visiones y enfoques, facilitando la utilización de nuevas herramientas que integran saberes y conocimientos. La complejidad surge porque se produce en el marco de la transdisciplinariedad y de los continuos procesos de cambio multidimensionales aunados también al tejer y entre tejer conocimientos.

Artiles (2002) indica que en la actualidad, la integración de los conocimientos constituye la actividad sustantiva de las universidades, dado que permite la participación activa y sinérgica de todos los miembros de la comunidad.

Aportela y Ponjuán (2006), señalan que la integración de conocimientos que se produce en las organizaciones es producto del compromiso de las personas y como consecuencia, ellas lo producen y solo requieren concientizarlo. Este proceso permite que las instituciones logren un conocimiento colectivo y un mayor impacto en su capacidad para integrar conocimientos.

La integración de los conocimientos es un proceso sistémico de planificar, organizar, optimizar y controlar los recursos renovables (información y conocimiento) en una organización, con el objetivo de desarrollar las capacidades reales y potenciales del capital intelectual con lo cual se facilita el crecimiento científico, tecnológico e innovador en una organización y se ofrecen soluciones a los problemas de la sociedad (Artiles 2002).

La integración de conocimientos contribuye a estimular la innovación constante y a construir sistemas y mecanismos que faciliten el aprendizaje colectivo de la investigación y su aplicación a nuevos escenarios, tales como: a) creación de redes sociales y asociaciones entre la educación superior y otros organismos (gubernamentales y no gubernamentales), empresas y comunidades, que permitan el intercambio de información, experiencias y conocimientos; b) flujo de recursos y realización de acciones conjuntas de formación y creación intelectual; c) participación de los programas e instituciones de educación superior en ambientes que favorezcan su actualización permanente; y d) diseño de estructuras flexibles de entre programas académicos y líneas de investigación.

La integración de los conocimientos y su gestión se logran bajo la asunción de un enfoque reticular de la investigación, por cuanto constituye un cimiento que confluye en un mejor aprovechamiento del conocimiento a nivel de los programas de postgrado. Este enfoque permite la construcción, aplicación y distribución y transferencia del mismo, dentro y fuera de las instituciones universitarias. De lo que se trata es de construir nuevos saberes, innovaciones y tecnologías para lograr la gestión del conocimiento que se produce entre la comunidad académica y su entorno.

b) Aprovechamiento del talento humano para la investigación

Las universidades cuentan con un personal docente calificado con credenciales suficientes para ser facilitadores de aprendizaje a nivel de postgrado. Sin embargo, por lo general, es subutilizado y no participa

en los procesos de investigación en la institución y menos aún, en otros programas de corte nacional o internacional.

Uno de los principales problemas de su poca participación se debe al hecho de que la universidad, por tradición, se ha orientado hacia la docencia y no ha analizado suficientemente que investigar y enseñar son dos saberes-prácticos, complejos, con objetivos particulares, pero interrelacionados: el primero consiste en generar conocimientos nuevos, en articular antecedentes para la toma de decisiones y en descubrir alternativas para solucionar problemas; el segundo consiste más bien en transmitir, crítica y creadoramente, conocimientos, actitudes, habilidades, valores, entre otros (Sánchez,1990).

La escasa vinculación docencia-investigación en los programas de postgrado, son producto de factores como la inadecuada vinculación a problemas reales del entorno, los desniveles existentes en el grado de maduración entre las unidades académicas que realizan investigación, la inadecuada circulación entre disciplinas y proyectos de investigación y finalmente la insuficiencia de proyectos de investigación en desarrollo que permita a los estudiantes asociarse a ellos y disponer de tutorías y asesorías (Mattar,s/f).

El enfoque reticular podría permitir el equilibrio entre el facilitador dedicado sólo a la docencia de la investigación y aquél que realmente hace y práctica este proceso. Las evidencias de la poca participación de los docentes en investigación son reflejadas en las estadísticas del Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (ONTI) (2007). El observatorio plantea que en la actualidad existen 5222 investigadores acreditados en las diversas áreas del conocimiento, de los cuales el 85% pertenece a las universidades oficiales. Al analizar los niveles académicos, se observa que para el 2007 se han acreditado 2 840 doctores, lo que representa un porcentaje del 54,39%. A nivel de maestría existen 1 937 (37,09%); especialización 140 (3,20%); licenciaturas 263 (5,11%) y 11 técnicos superiores universitarios (0,21%) (ONCTI, 2007).

Esto trae como consecuencia la escasa vinculación que existe entre docencia, extensión e investigación a nivel de postgrado. No hay duda que la convergencia de estas actividades en la universidad bajo la premisa del conocimiento y la innovación, permite que se desarrollen los procesos de investigación y que aprenda no sólo quién ejecuta la investigación, sino todos aquellos que participan en ese proceso.

La tendencia actual de la investigación es traspasar las fronteras lo cual permite a la universidad, y especialmente a los postgrados, permear a las comunidades mediante un diálogo de saberes que facilite la generación de conocimientos y la satisfacción de las necesidades sociales. Tal orientación ubica la docencia a nivel de postgrado como un espacio para difundir la investigación, afianzando el conocimiento y dando respuestas más asertivas a la problemática global, regional nacional y local.

c) El currículo y su vinculación con la formación de investigadores

Los programas de postgrado se debaten en tratar de dilucidar su postura de articulación con la investigación entre programas, de manera que estos satisfagan los requerimientos de la cultura, la sociedad y del propio desarrollo de la disciplina. Esto plantea ciertas interrogantes, tales como: ¿para qué y por qué los estudios de postgrado?, ¿cómo insertar la investigación en los procesos de enseñanza y aprendizaje?, ¿qué se debe enseñar y cómo enseñar y aprender la investigación?, ¿qué perfil se espera de un estudiante de postgrado?

Responder las interrogantes antes planteadas, implica la necesidad de redimensionar los programas de postgrado con la finalidad de establecer cursos vinculantes en la formación y actualización profesional del participante a través de la conformación de unidades donde confluyan las líneas de investigación. Esto facilitaría la movilización de los estudiantes entre programas, a manera de responder a las nuevas tendencias de formación profesional que exige el mundo global. Se canalizan de esta forma, las ventajas y recursos académicos de la universidad y del

entorno, sentando a su vez, las bases para un mejor aprovechamiento del conocimiento a nivel de los programas de postgrado.

La redimensión curricular implica el logro de la articulación de la docencia con la investigación, convirtiéndolo en un instrumento de reflexión y acción en el cual el docente utiliza el aula como un laboratorio de investigación y actúa sobre la realidad promoviendo su transformación e incidiendo en la creación del conocimiento.

Sacristán (1998), propone abordar el currículo a partir de distintas perspectivas: en su función social, como plan o proyecto educativo, como un campo práctico o de investigación. Este planteamiento promueve el desarrollo de investigaciones integradoras y multidimensionales por cuanto se integra teoría y realidad o reflexión-acción. Este enfoque contribuiría no sólo al desarrollo de investigaciones comunes en los programas de postgrado sino a la formación de investigadores

Desde esta perspectiva, en los postgrados se generarían espacios de discusión y análisis sobre la realidad socio educativa y desde un principio se orientaría a participantes y profesores en el desarrollo de investigaciones cónsonas con la problemática del país. Se integra así el concepto de praxis como elemento constitutivo del currículo.

Es así como la investigación se constituiría en el eje transversal de los programas de postgrado y estaría relacionada estrechamente con el entorno adquiriendo significado y valoración entre profesores y participantes.

Esta conceptualización del currículo contribuye a la formación de investigadores y al logro de un perfil fundamentado en la investigación, erradicando los programas de postgrado escolarizados e instrumentales en nuestro país. Esto repercute aún más cuando se observa que un alto porcentaje de estudiantes a este nivel trabajan y dedican tiempo parcial al desarrollo de la investigación objeto central de estos estudios. Por lo tanto, la calidad y cantidad de ciencia e innovación que se produce es

mínima en comparación con el reto que exige un desarrollo autónomo. Esto hace pensar que sustentar la incorporación de la investigación en el currículo fundamentado en el enfoque reticular, permitiría establecer: a) procesos internos en la organización del currículo de forma tal que los productos de la investigación sean utilizados para el seguimiento del programa, distribución, transferencia y socialización; b) determinación de los estilos o características de los estudiantes de postgrado en el sentido de conocer sus conocimientos previos, disposición para participar en proyectos y grupos de investigación, entre otros y c) orientación curricular para determinar la relación de la docencia con la investigación.

Para impulsar estas estrategias, se requiere como se ha indicado anteriormente, organizar la investigación de forma tal que esta sirva de soporte para impulsar protagónicamente los cambios y transformaciones a que está llamada la universidad en el siglo XXI.

d) Conformación de comunidades de aprendizaje

La red reticular facilita la conformación de comunidades de aprendizaje, las cuales se definen como investigadores que aprenden en común para lograr un aprendizaje colectivo y comunidades de práctica. En este contexto, el investigador deja de ser “el investigador de bata blanca” el cual mira el fenómeno lejos de su realidad, para convertirse en sujeto y objeto del proceso. Esto le permite interpretar y comprender el fenómeno en su realidad, no sólo para sí mismo sino para el colectivo. El investigador se constituye en un actor participativo, crítico inmerso en prácticas sociales.

Una comunidad de aprendizaje es aquella comunidad humana organizada, que construye y se involucra con el entorno, desarrolla una visión global participativa, compartida y creadora en un proyecto de investigación para el logro de un aprendizaje dialógico y sistemático.

Flecha y Molina (2005), señala que en las comunidades de aprendizaje confluyen diferentes experiencias, datos e informaciones que

contribuyen a la conformación de conocimientos y por ende a la solución de problemas. Se percibe así un cambio de actitud en los actores, ya que el conocimiento es un proceso que se construye socialmente y para el cual es posible utilizar el enfoque reticular por cuanto este permite la generación colectiva a partir de la interacción entre seres humanos y de los significados que se interpretan y transmiten en contextos esencialmente sociales.

e) Fortalecimiento de las tareas adjetivas de la investigación

El desarrollo institucional depende tanto de las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, como de las funciones adjetivas que comprenden la planeación y administración de los procesos investigativos. En estos participan sus principales actores: estudiantes, personal académico, personal administrativo y autoridades, entre otros.

Las funciones adjetivas son relevantes para el cumplimiento de la misión y visión por cuanto facilitan el establecimiento de metas, acciones y estrategias de la organización a corto, mediano y largo plazo. Se facilita además la integración de programas académicos entre distintas instituciones, el uso compartido de recursos y servicios, la movilidad estudiantil y profesoral, la optimización y aprovechamiento de la investigación y la creación de programas conjuntos con lo cual se construyen redes de problemas.

El fortalecimiento de las tareas adjetivas permite en los programas de postgrado, precisar los indicadores de gestión y llevar el seguimiento, control y evaluación de la investigación y su contribución en la solución de los problemas en la sociedad

En todo este proceso, se hace referencia a la gerencia de la investigación, entendida como el conjunto de acciones coordinadas e integradas entre sí y en permanente contacto con las actividades de docencia y de extensión. Es un modo contingencial de articular procesos,

gente, tecnología, estructura e infraestructura, de modo que haga posible desplegar la misión y visión de la investigación en la institución. En algunas universidades, han diseñado estructuras denominadas “gestión del conocimiento” las cuales tienen como finalidad coordinar los procesos de investigación que se realizan a nivel individual, del colectivo, a lo interno y externo de la institución.

La investigación como eje vinculante de los programas de postgrado tiene su máxima expresión en las líneas de investigación, entendidas como entes organizadoras de estos procesos en las instituciones universitarias. Estas se conforman por el esfuerzo que realiza la comunidad académica para abordar cooperativa, inter, multi y transdisciplinariamente un área del conocimiento o para contribuir a la solución de problemas de diferentes grupos sociales de acuerdo a las expectativas e intereses de las comunidades.

Esta conceptualización se inscribe bajo lo que se ha denominado enfoque reticular o redes de información global que parten del establecimiento de unidades organizativas autogestionadas y orientadas hacia la producción de conocimientos generación de conocimientos colectivos.

Esta organización de las líneas posibilita la interactividad, flexibilidad, gestión y producción por parte de sus actores en un mundo organizado bajo la lógica reticular. Las líneas se organizan alrededor de problemas sociales de reconocimiento tanto a lo interno, como externo de la universidad. Ello implica la adopción de temas prioritarios, pertinentes y, en lo posible, transversales. Ante todo debe generarse cohesión para caracterizar el nivel de desarrollo de la investigación realizada por los grupos de investigación adscritos a cada institución y, por ende, lograr que la investigación sea el eje vinculante en los programas de postgrado.

El enfoque reticular en la investigación facilita que los investigadores formen parte de un proceso de construcción interactivo, multidimensional

y transdisciplinario con lo cual se promuevan sinergias con la comunidad y con otros sectores de la sociedad. Se pretende generar respuestas a los problemas económicos, sociales, culturales y educativos, de carácter nacional, regional y local y que se mejoren las condiciones de vida de la población.

Asimismo, prevalecen programas educativos con una estructura curricular rígida y con propuestas poco contundentes que respondan a los intereses y expectativas del alumnado a través de la variedad en rutas académicas. Con esto se impide la movilidad de estudiantes en las diferentes áreas, líneas y niveles, así como el intercambio de académicos con otros programas afines y homólogos. Se deriva en organizaciones claramente desintegradas y en egresados con perfiles profesionales con niveles de incongruencia respecto a las demandas del contexto y con poca consistencia vinculante entre los requerimientos de la sociedad y la direccionalidad de estas instituciones.

En estos programas se observa ausencia de planificación, políticas claras y criterios coherentes respecto a la creación de nuevas opciones académicas acordes con la circunstancia histórico-social que vive nuestro país. Este escenario genera la conformación de una oferta educativa conformada por seminarios, talleres o cursos como compartimientos estancos, con duplicidades y, en consecuencia, con desarticulaciones entre ellos y de estos con las especializaciones y maestrías.

Vincular a la universidad con el entorno representado por sectores sociales, productivos y de servicios, así como con los organismos públicos y privados, fortalece la innovación, la ciencia y la tecnología. Asimismo, se contrarresta la dispersión de los conocimientos y se obtiene mayor aprovechamiento del personal académico en cuanto a la interrelación que realicen con las funciones de docencia y extensión.

3. Reflexiones finales

Se reconoce la vinculación de la investigación en los programas de postgrado tomando como fundamento el enfoque reticular con base en la tesis sustentada en este ensayo. Ello permitiría atender la dispersión de conocimiento, aprovechar el talento humano de investigadores, conformar comunidades de aprendizaje, utilizar el currículo como vía para la formación de investigadores y fortalecer las tareas adjetivas de la investigación y la conformación de comunidades de aprendizaje.

Un aspecto fundamental que se presenta a lo largo de este ensayo, es que las actividades adjetivas de la investigación deberán promover modelos de gestión, dirección y desarrollo institucional, cuyo principio básico sea el de ubicar a la investigación como eje primordial y a la actividad colegiada como columna vertebral de las instituciones de educación superior

Se plantea además que el sistema de educación superior y las instituciones que lo componen deberán propiciar el establecimiento de redes y alianzas que permitan tanto la comunicación, el intercambio y la cooperación de los profesores con sus homólogos nacionales e internacionales, así como la difusión nacional e internacional de sus aportes a los respectivos campos del saber.

Los postgrados deberán asumir la comprensión de la investigación como parte del tejido social y su desarrollo como comunidad de conocimiento con claros compromisos en la construcción de una mejor sociedad. Adicionalmente, contribuir a la constitución de un espacio intercultural capaz de cuestionar y replantear permanentemente sus formas de entender los saberes y las formas de construir, difundir y compartir conocimientos.

Una forma de aproximarse a la flexibilización de la estructura curricular, es modificando la concepción de postgrados que han sido diseñados sobre la base de ofertas académicas rígidas y visualizar las

líneas de investigación como áreas para la integración disciplinaria de los postgrados con el entorno. Para esto será necesario reestructurar los programas académicos integrándolos de acuerdo con su afinidad epistemológica y profesional en las áreas académicas.

Bibliografía >>

- Aportela, I. y Ponjuán, G. (2006). *La gestión del conocimiento y sus tendencias actuales. Un acercamiento a las organizaciones cubanas*. Disponible: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencias/34.pdf>
- Artiles, S. (2002). Las redes de conocimiento como producto de la gerencia de información de ambientes académicos. En: Faloh, R. y Fernández, M. (Ed.), *Gestión del conocimiento: concepto, aplicaciones y experiencias*, 75-96, La Habana: Empresa de la gestión del conocimiento y la tecnología.
- Canals, A. (2002) ¿Quo Vadis, KM? La complejidad como nuevo paradigma para la gestión del conocimiento. *Working Paper Series WP02-005*. Interdisciplinary Institute. Disponible: <http://www.uoc.edu/in3dt/20006/index.html>
- Chacín, M., y Briceño, M. (2008). La interdisciplinaria y transdisciplinaria en el contexto de las líneas de investigación. Artículo en proceso de evaluación para ser publicado en la revista Tere. Revista de Filosofía y Sociopolítica de la Educación. Barquisimeto: UNESR.
- Flecha, R. y Molina, S. (2005): Comunidades de aprendizaje. En Video <http://video.google.es/videoplay?docid=349914320229641913&q=comunidades+de+aprendizaje>
- Mattar, T. (s/f) La vinculación docencia-investigación en los programas de postgrado. Un ejercicio de evaluación. Universidad Autónoma de Baja California. Disponible: <http://www.posgrado.unam.mx/publicaciones/omnia/antiores/18/23.pdf>
- Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (2007). *Boletín Estadístico*, 2. Disponible en: www.oncti.gob.ve.
- Sánchez R. (1990) La vinculación de la docencia con la investigación: una tarea teórica y práctica en el proceso de construcción (El caso de la UNAM). Disponible: http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones
- Sacristán, J. (1998). *El currículum. Una reflexión sobre la práctica*. Madrid: Editorial Morata.

Desarrollo moral en estudiantes de postgrados de gerencia: una comparación

Zerpa García, Carlos E.
y Ramírez Landaeta Jorge J.*

Recibido: 22/03/2012

Revisado: 20/04/2012

Aceptado: 25/05/2012

Resumen >>

El propósito de esta investigación fue comparar el nivel de desarrollo moral alcanzado por dos grupos de estudiantes de postgrado de gerencia de universidades venezolanas, al final del primer año de sus cursos. Para ello se realizó un estudio no experimental, de campo, de tipo correlacional. El primer grupo estuvo conformado por treinta y siete estudiantes de postgrado de gerencia de proyectos de una universidad privada y el segundo grupo, lo conformaron veinte estudiantes de postgrado de gerencia y responsabilidad social de una universidad pública. Se utilizó el Test de definición de criterios morales (Defining Issues Test, DIT), versión de tres dilemas, traducida, adaptada y validada al contexto venezolano. Se describen los estadísticos de cada uno de los grupos y se comparan con base a una prueba de significación estadística *t*. Los resultados obtenidos muestran que el grupo de estudiantes que cursa postgrado en gerencia y responsabilidad social obtiene un mayor nivel de desarrollo moral que el grupo de estudiantes de gerencia de proyectos al final del periodo evaluado. La diferencia fue significativa, lo que puede sugerir un importante efecto formativo sobre el cambio en las estructuras de razonamiento moral en programas académicos con un componente moral-valorativo como eje transversal. Los resultados permiten justificar y orientar la importancia del cambio en la concepción curricular de los estudios de postgrado en gerencia para el diseño e implantación de ejes curriculares de desarrollo de competencias morales y educación en valores, dirigido a estudiantes de estos programas.

Palabras clave: desarrollo moral, educación moral, estudiantes de postgrado de gerencia.

Abstract >>

MORAL DEVELOPMENT IN POSTGRADUATE MANAGEMENT STUDENTS: A COMPARISON

*The aim of this research was to compare the level of moral development achieved by two groups of postgraduate management students from Venezuelan universities, after finishing the first year of the career. To do this research, a non experimental, field, co-relational study was performed. The first group was made up of thirty seven postgraduate management students from a private university and the second group was made up of twenty postgraduate management and social responsibility students from a public university. The Defining Issues Test, DIT was used, three dilemmas version, translated and adapted to the Venezuelan environment. The statistical of each group is described and they are compared to a statistic significance test *t*. The results obtained at the end of the evaluated period showed that the group of students who are in the management and social responsibility studies obtain a greater moral development than the project management students. The difference was significant, which may suggest an important formative effect on the change of the moral reasoning structures in the academic syllabuses with a moral-evaluative component as a cross curricular theme. The results allow us to justify and direct the importance of a change in the curriculum conception of the postgraduate management studies in order to design and implant cross curricular themes on the development of moral responsibilities and value education, directed to the students of these careers.*

Key words: moral development, moral education, postgraduate management students, defining issues test.

*Departamento de Ciencia y Tecnología del Comportamiento. Universidad Simón Bolívar, Departamento de Ciencia y Tecnología del Comportamiento, Edificio EGE, piso 1, Valle de Sartenejas, Baruta, Edo. Miranda; czerpa@usb.ve; jramirez@usb.ve

1. Introducción

El interés en la educación moral y formación en valores ha sido un tema que en los últimos años ha cobrado fundamental importancia no sólo en el contexto educativo de la escuela básica o la escuela secundaria, sino también en el nivel de educación superior y los estudios de postgrado o de cuarto nivel. Muestra de ello puede evidenciarse en investigaciones recientes en las que los temas de la moralidad y los valores son el centro de atención: Allen, Bacdayan, Berube, Kellyann, y Mathew (2005), Bosco, Melchar, Beauvais y Desplaces (2010); Soule, (2005), entre otros.

Existe un movimiento de importancia en el ámbito del diseño curricular orientado a dar un giro en la enseñanza de contenidos éticos y valorativos en los diferentes niveles educativos. Específicamente en educación superior, estos temas son de gran relevancia debido a las preocupaciones que naturalmente se han elevado por el denominado espíritu de los tiempos o *zeitgeist*. Dicha expresión es atribuida a Johann Gottfried Herder, filósofo alemán de 1769 (Iggers, 1983), según la cual, en un particular período sociocultural pueden prevalecer caracteres distintivos. En la actualidad, este *zeitgeist* parece matizado de conductas transgresoras por parte de algunos altos ejecutivos de grandes empresas, y como ejemplo puede citarse el escándalo de Parmalat en Italia en el año 2003 o la bancarrota de Enron en Estados Unidos en el año 2001. Lo que llama la atención es que los líderes de estas empresas se han formado en postgrados gerenciales universitarios.

Después de múltiples escándalos corporativos, las escuelas de negocios se han hecho más responsables por el desarrollo de líderes de negocios con mayores competencias morales (Gioia, 2002; Swanson y Frederick, 2005; Evans, Treviño y Weaver, 2006). No en vano, Kliksberg (2004) afirma que se requieren gerentes con más ética, en un intento por llamar la atención frente a la crisis moral y de formación en valores en el contexto gerencial.

La alternativa obligada es incorporar los temas de valores y reflexión moral en los programas en gerencia de pregrado y postgrado, lo cual, efectivamente, se ha hecho en muchas universidades del mundo a través de cursos particulares (como los que se pueden ubicar en *Open Course Ware*, un repositorio digital de materiales académicos de un gran número de universidades internacionales¹).

Sin embargo, evaluar el efecto que tienen los programas educativos a nivel de postgrado para lograr tal meta, no resulta tarea fácil, menos aún cuando lo que interesa saber es si un programa de formación en gerencia puede mover las estructuras de juicio moral hacia niveles más adecuados (Kohlberg, 1992). Sin embargo, pueden utilizarse algunos indicadores que den una aproximación a la solución de dicho problema y permitan establecer relaciones de interés para los planificadores curriculares que diseñan los programas de formación en postgrados de gerencia. En tal sentido, la investigación que se presenta buscó la comparación del desarrollo moral entre dos grupos de estudiantes de gerencia a nivel de postgrados universitarios en Venezuela, que se encontraban al final del primer año de sus programas académicos. El propósito final es concluir si la inclusión de un eje transversal en ética puede favorecer el desarrollo del juicio moral de los estudiantes.

1.1 Fundamentación teórica

La reflexión moral, los valores y en general la ética, deben ser elementos determinantes en los programas de postgrado de formación gerencial, pues “son los cimientos... (en los que se apoyan) ... la formación de actitudes y las preferencias personales” (Whetten y Cameron, 2005: 59). A pesar de los muchos programas que pretenden integrar dichos temas, pocos autores han examinado la forma en que están logrando esa integración, y menos aún, han explorado la naturaleza de *la* integración. De acuerdo con Narvaez y Lapsley (2008), recientemente se ha destacado en importantes publicaciones internacionales la relevancia del desarrollo moral, la ética y la educación en valores en la formación profesional, en

1 <http://www.ocwconsortium.org>

especial en las revistas *Educational Leadership*, *Phi Delta Kappan* y en el *Journal of Teacher Education*. Autores como Vallaeyes en el contexto latinoamericano también han destacado la necesidad de innovar en el tema de enseñanza de contenidos éticos, morales y valorativos en la universidad. Plantean la necesidad de superar la tendencia a diseñar cursos "aburridos" o de "relleno" que en realidad no cumplen los objetivos por los cuales se insertan en la curricula de estudios en los diferentes programas académicos (Vallaeyes, 2005).

Para Narvaez y Lapsley (2008), existen básicamente dos estrategias útiles para tales fines: a) una "minimalista" que requiere que los docentes hagan explícito el currículo oculto en educación moral y revelar el vínculo indisoluble entre la instrucción de buenas prácticas y los resultados de carácter moral; y b) la estrategia "maximalista" cuyo enfoque exige que los profesores aprendan un conjunto de herramientas pedagógicas que apuntan al carácter moral directamente como un objetivo curricular.

En otras palabras, estos autores plantean que los contenidos éticos, morales y valorativos en la instrucción, pueden incorporarse curricularmente en dos sentidos:

1. Enseñanza eficaz del carácter moral alineada a la instrucción de las mejores prácticas para el logro académico. La base de conocimiento que soporta mejor la formación práctica es coincidente con lo que se sabe que influye en la formación moral de los estudiantes. Los docentes deben considerar no sólo la manera cómo la práctica instruccional influye en el aprendizaje académico, sino también la manera cómo se puede formar el carácter moral de sus estudiantes. La enseñanza eficaz promueve la excelencia moral y académica (Solomon, Watson y Battistich, 2001) y se considera que la mejor formación implica la puesta en práctica de los saberes, lo cual genera beneficios para la educación moral, puesto que asigna gran importancia al desarrollo de habilidades socio-emocionales. Para lograrlo, no se requiere ningún programa de estudios o herramientas especializadas, sólo se necesita la intencionalidad reflexiva sobre las implicaciones de la instrucción práctica; es decir, los contenidos y actividades transversales en el

currículum vinculados a temas éticos, morales y valorativos.

2. Instrucción diseñada para la preparación de las personas moralmente competentes (por ejemplo, ciudadanía moral de Jargowsky y Sawhill, 2006; algo similar plantean Lapsley y Narváez, 2006). Este diseño de la instrucción es básico, pues aunque son necesarias las mejores prácticas de instrucción (es decir, el curso especializado en temas éticos) no son suficientes para formar a los estudiantes con las habilidades necesarias para negociar las demandas de la vida moderna. No hay garantía de que los estudiantes tengan experiencia de formación moral positiva fuera de la academia, y por ende, que logren prepararse para ser personas moralmente competentes. En otras palabras, a diferencia de la estrategia minimalista, en lugar de un eje transversal de educación moral en valores, en la estrategia maximalista se requieren asignaturas específicas que aborden contenidos morales y valorativos.

En ambos casos, la fundamentación de tales estrategias no sólo se deriva de consideraciones estrictamente pedagógicas, sino que también están inspiradas en las aportaciones de los teóricos cognitivo-evolutivos del desarrollo moral, especialmente Kohlberg (1992) y Rest, Narvaez, Bebeau y Thoma (1999).

Kohlberg, estudió cómo la conducta de las personas guarda relación con el nivel de desarrollo del razonamiento moral alcanzado. Amplía las concepciones de Piaget (1971) llevándolas al plano del desarrollo socio-moral, entendido como el avance progresivo hacia estadios superiores de juicio o razonamiento moral (Kohlberg, 1976, 1992). Plantea tres niveles de desarrollo moral, definidos como modos estructurales de analizar la información y tomar decisiones en el campo de la moralidad, que se pueden evaluar según la postura que se adopte ante un dilema o problema de naturaleza socio-moral (Escamez, 1996). Cada nivel incluye dos estadios que constituyen criterios utilizados para emitir un juicio. Estos niveles y sus estadios son descritos en la tabla 1.

Kohlberg (1992), reconoció la influencia de factores socio-culturales y educativos en el desarrollo moral de la persona y en el modo de

razonar y juzgar sobre aspectos morales. Afirma que lo cognitivo y lo moral se encuentran en estrecha relación. Además sostiene que el juicio moral sigue un mismo patrón de desarrollo y considera que la forma de reaccionar ante distintos dilemas de naturaleza moral es similar en diferentes culturas, siempre que sus actores tengan el mismo nivel de desarrollo intelectual. La educación también influye y los resultados de investigaciones interculturales en diversos países como Israel, Turquía, Estados Unidos, Honduras, México, Kenya, Taiwán, entre otros, reportan hallazgos que apoyan dicha afirmación.

Tabla 1 >>>
Niveles y estadios de desarrollo moral según Kohlberg

Nivel de desarrollo moral	Estadio
I Pre-convencional. Perspectiva individualista, auto-centrada.	1: Moral heterónoma: orientación del castigo-obediencia y perspectiva social egocéntrica.
	2: Moral individualista, de propósito instrumental e intercambio: se siguen las reglas de acuerdo con el propio interés y necesidades; dejar a otros hacer lo mismo.
II Convencional. Perspectiva de miembro de la Sociedad.	3: Expectativas interpersonales mutuas, de relaciones y de conformidad interpersonal: la perspectiva social del individuo con otras personas.
	4: Moral del sistema social y de conciencia motivada por cumplir el deber aceptado y sustentar las leyes: la perspectiva social; distinguir entre el punto de vista interpersonal y el social.
III Post-convencional. Perspectiva "anterior a la sociedad", no relativa o de razonamiento moral de principios.	5: Moral del contrato social o de utilidad y de los derechos individuales: la perspectiva social es la del individuo racional consciente de los valores y derechos previos al contrato social; considera los puntos de vista moral y legal.
	6: Moral de principios éticos universales: la perspectiva social consiste en el reconocimiento de principios morales universales de los cuales se derivan los compromisos sociales, debido a que las personas son fines en sí mismas y así deben ser reconocidas.

Fuente: elaboración propia sobre la base de la propuesta de Kohlberg (1976,1992).

En estrecha vinculación con los planteamientos Kohlbergianos, Rest (1977), elaboró un instrumento de evaluación del desarrollo moral denominado Defining Issues Test (DIT). En este instrumento se formulan dilemas socio-morales que generan conflictos cognitivos entre valores y que permite evaluar el nivel de razonamiento moral mediante

la obtención de un “índice de razonamiento moral de principios o moral post convencional” -índice P-. El mencionado índice expresa el grado en que la persona juzga los problemas desde una perspectiva de moral de principios (estadios 5 y 6 de la teoría de Kohlberg).

Las perspectivas propuestas por Kohlberg (1976, 1992) y Rest (1977) asumen que el desarrollo moral presenta cambios graduales en dirección al uso de un pensamiento moral más desarrollado. En este sentido, la evaluación del desarrollo moral consiste en determinar el grado en que la persona utiliza diversos tipos de pensamiento, en especial el pensamiento basado en la moral de principios. Bebeau (2002), sugiere que las investigaciones que usan el DIT en los estudios profesionales, pueden incrementar la comprensión que se tenga de la medida e intervención del desarrollo moral.

Si bien es cierto que el pensamiento moral se hace más complejo en la medida que la persona tiene más experiencia educativa, se esperaría que estudiantes que cursan asignaturas específicas con temáticas vinculadas a asuntos éticos (estrategia maximalista) o bien, con ejes curriculares transversales centrados en los aspectos éticos y morales y responsabilidad social de la gerencia (estrategia minimalista), mostrarán mayor desarrollo moral en niveles avanzados de sus estudios de postgrado, pero, diferencialmente en uno u otro esquema curricular. No obstante, la literatura no reporta a ciencia cierta si este avance en las estructuras del pensamiento moral realmente es posible en uno u otro contexto instruccional.

En vista de lo anterior, en esta investigación se comparó el nivel de desarrollo moral alcanzado por dos muestras de estudiantes de postgrado de gerencia en los que podía haber o no un eje curricular vinculado a los valores, la moralidad y en general a la ética y la responsabilidad social.

1.2 Objetivos

La presente investigación se planteó como objetivos el diagnóstico del nivel de desarrollo del juicio moral en estudiantes de postgrados de

gerencia de dos universidades venezolanas y la caracterización de ambas muestras con base a variables socio-demográficas de interés (sexo, estado civil, área de conocimiento del título y tipo de universidad donde cursa estudios de postgrado). Asimismo, se pretende comparar ambas muestras en términos del nivel de desarrollo moral alcanzado y evaluar la influencia de dos programas de formación gerencial que cursan las personas de las muestras sobre sus niveles de desarrollo moral.

2. Método

La investigación realizada es de tipo no experimental, de campo y correlacional. La población en estudio se corresponde a dos grupos: 1) estudiantes del primer año avanzado académico (más de ocho meses de estudios) de los programas de postgrado de especialización en gerencia de proyectos de una universidad privada y 2) estudiantes de postgrado de especialización en desarrollo gerencial y gestión de empresas socialmente responsables, de una universidad pública, ambas con sede en Venezuela.

La muestra, total fue de cincuenta y siete participantes y se seleccionó de forma intencional, no probabilística, distribuyéndose de la siguiente manera: el grupo A lo conformaron treinta y siete participantes de la sección 1 del programa de gerencia de proyectos de una institución superior del sector privado; el grupo B, pertenece a la universidad pública y la conformaban veinte estudiantes de la sección U del programa de desarrollo gerencial y gestión de empresas socialmente responsables.

Para ambos grupos se realizó su caracterización con base a las variables sexo, estado civil, área de conocimiento del título y tipo de universidad donde cursa estudios de postgrado. Estas variables se consideraron de interés para los propósitos de la investigación. Esta caracterización, puede ser observada en la tabla 2.

De acuerdo a los resultados de la primera administración del Defining Issues Test (DIT), aplicado al inicio de los programas de estudio, ambos grupos no mostraron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a sus niveles de desarrollo moral, el cual era predominantemente convencional o de mantenimiento de normas. Hacia el final del primer año del programa (ocho meses después del inicio de los cursos académicos) se aplicó nuevamente el instrumento DIT, el cual permitió conocer el nivel de razonamiento moral de principios, también denominado Índice P o índice de desarrollo moral y puntajes para cada estadio moral de acuerdo a la teoría de Kohlberg (1992).

Se aplicó la versión corta de tres dilemas morales hipotéticos adaptados a la población venezolana por Zerpa y Ramírez (2004). El DIT, asume que personas con diferente nivel de desarrollo moral definirán criterios de un dilema moral de forma diferente. Cada dilema de este instrumento tiene a su vez doce ítems construidos conforme al enfoque teórico del desarrollo moral de Kohlberg (1992). Algunos son de nivel pre-convencional, otros de nivel convencional y otros de moral de principios (post-convencional).

Se pide valorar cada ítem según una escala tipo Lickert y luego se pide seleccionar los cuatro de mayor importancia de los doce ítems de cada dilema y ordenarlos del más importante hasta el menos importante según el criterio personal. La confiabilidad del instrumento es de 0,71 en la prueba total (Alpha de Cronbach) y de 0,65 estimada con el método test-retest (Zerpa y Ramírez, 2004).

Los grupos de estudiantes se evaluaron en relación con su nivel de desarrollo moral al finalizar el octavo mes de actividades académicas (final del primer año de sus programas). La muestra A, se caracteriza por pertenecer a un programa de postgrado que pretende formar profesionales con alta capacidad para el manejo de las metodologías y herramientas de la gerencia de proyectos; que sean capaces de analizar estudios de factibilidad de un proyecto así como generar las conclusiones pertinentes para planificar, formular, evaluar la factibilidad, controlar,

contratar y negociar las actividades requeridas para diseñar y ejecutar con éxito un proyecto. El programa aborda contenidos éticos, morales o valorativos de forma no sistemática; es decir, sólo algunas asignaturas se vinculan de forma directa o indirecta con dichos temas.

Por el contrario, el programa de estudios que cursaba la muestra B, se centra en la formación de profesionales con competencias genéricas que se vinculan con la gerencia de riesgos y la gestión empresarial socialmente responsable; promueve una visión de desarrollo humano, ético, sustentable y equitativo. En otras palabras, el programa comprende un eje ético transversal de suma importancia que articula todos los aspectos académicos, considerando la idea de la ética y moral como fundamento de la responsabilidad social.

Finalmente, se compararon los puntajes obtenidos por ambas muestras de estudiantes resultantes de la aplicación del instrumento DIT, por medio de una prueba de significación estadística *t*, evaluando de esta forma la contribución de los programas que cursaban los estudiantes en las estructuras de conocimiento moral.

3. Resultados y Discusión

La tabla 2 describe en términos generales, las muestras de participantes de la investigación. La muestra A estuvo conformada por treinta y siete estudiantes de un postgrado en gerencia de proyectos de una institución privada de la ciudad de Caracas. Mayoritariamente la conformaban mujeres (54,05%) y el 72,97% eran personas solteras; así mismo, el 75,68% había egresado de carreras universitarias de las áreas de ciencias básicas (ingeniería y arquitectura), frente a un 24,32% que provenía de carreras de ciencias sociales. Asimismo, un alto porcentaje (70,27%) se graduó en universidades privadas.

En la misma tabla se observa que la muestra B estuvo conformada por veinte estudiantes de un programa de postgraduados en gerencia y

responsabilidad social empresarial, de los cuales un 55% era de género femenino y 50% de estado civil soltero; un 80% provenía de carreras de ciencias básicas (ingeniería o arquitectura) y el 70% egresó de universidades del tipo públicas.

En términos generales ambas muestras resultan muy parecidas, salvo en lo que respecta al tipo de universidad de egreso, donde se observan las mayores diferencias.

Tabla 2 >>>

Variables socio-demográficas de estudiantes de postgrados de gerencia

Variable	Muestra A		Muestra B	
	Estudiantes de gerencia de proyectos		Estudiantes de gerencia y responsabilidad social	
	fi	%	fi	%
Género				
Masculino	17	45,94	9	45,00
Femenino	20	54,05	11	55,00
Edad (años)				
Entre 22 y 30	29	78,37	10	50,00
Entre 31 y 40	8	21,62	7	35,00
Más de 40	0	0	3	15,00
Estado Civil				
Soltero	27	72,97	10	50,00
Casado	9	24,32	8	40,00
Viudo	1	2,7	2	1,00
Área del conocimiento				
Título				
Ciencias Sociales	9	24,32	4	2,00
Ciencias Bás., Ing y Arquit ¹ .	28	75,68	16	80,00
Tipo de universidad de egreso				
Pública	11	29,73	14	70,00
Privada	26	70,27	6	30,00
Totales	N= 37		N = 20	

Fuente: elaboración propia.

¹Ciencias Bás = Ciencias Básicas; Ing= Ingeniería; Arquit. = Arquitectura.

La tabla 3 muestra las puntuaciones promedio obtenidas por las personas que participaron en la investigación y a las cuales se les aplicó el instrumento DIT. Ambas muestras obtienen mayor puntaje, en promedio, en el estadio cuatro del desarrollo moral (de acuerdo a los planteamientos de Kohlberg, 1992). Se evidencia que para la muestra A (gerencia de proyectos) el promedio de dicho puntaje es de $M = 35,77$, con valores de desviación altos por el orden de $D.T. = 16,67$. En el caso de la muestra B (gerencia y responsabilidad social), el promedio obtenido es de $M = 35,83$, con valores de desviación altos por el orden de $D.T. = 13,72$.

Estos valores entre ambas muestras no presentan diferencias estadísticamente significativas, tal como se puede observar en la tabla 3 ($t = -0,17$, sig = 0,987, g.l. = 55) e indican que los grupos promedio, tienden a enfrentar situaciones que implican toma de decisiones morales con base a la lealtad con las instituciones sociales. Hacer lo correcto se corresponde con cumplir las normas socialmente establecidas (en el grupo o la sociedad) para proporcionar un bien común. Asimismo, se cumplen las normas por responsabilidad (y no por obligación) dado que la persona tiene conciencia de los intereses generales de la sociedad y despiertan en ella un compromiso personal.

Kohlberg (1992) considera que éste es el estadio en el cual se encuentran la mayoría de las personas en una sociedad y su función es preservar al grupo de la anarquía (Rest, et al, 1999).

Tabla 3 >>>
Puntuaciones promedio de cada estadio de desarrollo moral de los estudiantes de postgrados de gerencia

Estadio	Muestra A Estudiantes de gerencia de proyectos		Muestra B Estudiantes de gerencia y responsabilidad social	
	Media	Desviación Típica	Media	Desviación Típica
2 ¹	7,57	7,64	5,17	6,53
3	17,84	12,87	11,67	10,79
4	35,77	16,67	35,83	13,72
5	23,33	14,10	30,83	11,49
6	8,01	6,64	8,17	5,67
Tta ²	1,98	3,89	2,33	4,20
Ttm ³	5,23	5,47	6,00	4,79
Índice P	31,35	14,06	39,00	12,80

Fuente: elaboración propia.

- ¹ El instrumento DIT arroja valores de desarrollo moral a partir del estadio 2 de la teoría de Kohlberg. Para muestras latinas, el valor promedio de P oscila entre los 24 y 30 puntos en estudiantes mexicanos (Barba, 2011) y entre 23 y 29 puntos en estudiantes venezolanos (Ramírez, Zerpa e Itriago, 2008); los valores de Tta oscilan entre 0 y 2 puntos y los valores de Ttm entre 4 y 5 puntos para las mismas muestras.
- ² Tta se corresponde con un puntaje que evidencia la tendencia a razonar en contra del sistema social; se espera, por teoría (Rest, et al, 1999) que arroje valores bajos en el DIT.
- ³ Ttm se corresponde con un puntaje que deriva de ítems sin mayor relación con el instrumento y se emplea como un puntaje de validación: debe ser bajo para no invalidar un protocolo de respuesta pues se asocia con la comprensión de la tarea a realizar, es decir, ranquear preferencias por ítems de diferente nivel moral (Rest et al., 1999).

El puntaje promedio obtenido para el estadio 2, resulta bajo tanto para la muestra A como para la B (muestra A, M = 7,57; muestra B, M = 5,17), pero con una variabilidad no muy alta cuando el valor de la dispersión se contrasta con el resto de los puntajes (muestra A, D.T. = 7,64; muestra B, D.T. = 6,53). Estos valores de media no presentan diferencias estadísticamente significativas entre las muestras, lo cual se observa en la tabla 4 ($t = 1,246$; $\text{sig} = 0,219$; $\text{g.l.} = 55$). Este resultado puede esperarse dado que el estadio 2 es un índice de la moralidad pre-conventional (ver tabla 1) y característico de personas de menor edad y nivel educativo.

Según lo que se evidencia en la tabla 4, para el estadio 3 también se obtuvo un puntaje promedio bajo en ambos grupos (muestra A, M = 17,84, D.T. = 12,87; muestra B, M = 11,67; D.T. = 10,79) siendo valores con diferencias de medias estadísticamente no significativas ($t = 1,924$;

sig = 0,061; g.l. = 55). Normalmente, los valores del estadio 3 suelen ser algo más elevados en muestras de estudiantes latinoamericanos, por el orden de los 24 puntos (Barba, 2011). El estadio 3 refiere un juicio moral caracterizado por el cumplimiento de las expectativas de otras personas para satisfacer el deseo de agradar. Las muestras A y B evidencian no tener preferencia por la resolución de dilemas morales a este nivel, lo cual explica los puntajes de mayor promedio en los estadios 4, 5 y 6.

Destaca en los resultados, el valor obtenido para el índice P (suma de los estadios 5 y 6), cuyos puntajes promedios fueron de $M = 31,35$, para la muestra A con D. T. = 14,06; y $M = 39$, para la muestra B, con D.T.= 12,80. La tabla 4 sugiere que estas medias de ambos grupos tienen diferencias estadísticamente significativas ($t = -2,079$; sig. = 0,044 < $p = 0,05$; g.l.= 55), a favor del grupo del postgrado en gerencia y responsabilidad social (muestra B). Esta diferencia significativa se evidencia también en relación al promedio obtenido por ambos grupos en el estadio 5 ($t = -2,167$; sig = 0,035 < $p = 0,05$; g.l. = 55), lo cual evidencia que el mayor aporte al índice P está representado en los puntajes que en el DIT obtuvieron las dos muestras (estadio 5, muestra A, $M = 23,33$; estadio 5, muestra B, $M = 30,83$).

El estadio 5 se corresponde con una moralidad de nivel post-conventional que implica que la persona reconoce que además de la propia familia, grupo y sociedad, existen derechos como la igualdad, la vida y la libertad que están por encima de todas las instituciones sociales o convenciones. Supone el reconocimiento de que las normas y valores pueden ser relativos a un grupo y que las leyes sólo son legítimas si se promulgan por consenso o contrato social. En este orden de idea, las leyes que van contra derechos elementales, imponen la obligación moral de no aceptarlas y de enfrentarse a ellas.

Las diferencias halladas para el estadio 5 y el índice P sugieren que la presencia de un eje transversal de contenidos éticos y valorativos dentro de la estructura curricular de un programa de gerencia en postgrados universitarios, puede tener una mayor influencia sobre el desarrollo del juicio moral que la incorporación de iniciativas instruccionales puntuales,

no totalmente articuladas a los objetivos de un programa de formación en gerencia en postgrado.

Resulta evidente en la investigación, el hecho de que seguir un programa formativo en gerencia a través de docentes que modelan comportamientos éticos y juicios morales post-convencionales y que además incluya la formación moral y en valores, temas éticos y la exposición a experiencias repetidas de reflexión moral, constituye un proceso de mayor prestación para mover la estructura del juicio moral hacia estadios más allá de lo convencional. Esta orientación, promueve la articulación entre los contenidos y el pensamiento moral de forma apropiada y a la vez, estimulan formas de razonamiento moral también de nivel post-convencional.

En tal sentido, el grupo de estudiantes del programa de gerencia y responsabilidad social evidencian mayor desarrollo del razonamiento moral que estudiantes del programa de gerencia de proyectos.

Tabla 4 >>

Estadio	Muestra	Media	Desviación Típica	t	Sig.
2	A	7,57	7,64	1,246	0,219
	B	5,17	6,53		
3	A	17,84	12,87	1,924	0,061
	B	11,67	10,79		
4	A	35,77	16,67	-0,17	0,987
	B	35,83	13,72		
5	A	23,33	14,10	-2,167	0,035*
	B	30,83	11,49		
6	A	8,018	6,64	-0,089	0,930
	B	8,167	5,67		
Tta	A	1,98	3,89	-0,309	0,759
	B	2,33	4,202		
Ttm	A	5,23	5,47	-0,554	0,583
	B	6,00	4,79		
Índice P	A	31,35	14,06	-2,079	0,044*
	B	39,00	12,80		

Fuente: elaboración propia.

* significativo a un valor $p < 0.05$

Los resultados apoyan la importancia que tiene para los programas de formación de gerentes en postgrados universitarios, el hecho de incluir la capacitación en temas morales y valorativos de forma integrada a través de la estructura curricular. Visto así, resultan más efectivos los aprendizajes de estas temáticas que cuando los contenidos éticos, morales y valorativos se incorporan como contenido no completamente articulados al programa de estudio.

Bajo una mirada ética, formar líderes organizacionales con elevado juicio moral puede garantizar a futuro, la toma de decisiones acertada frente a situaciones que tenga que abordar el gerente y que implique aspectos morales. Lo anterior puede ser un insumo de importancia para justificar la necesidad de cambio en el diseño curricular de programas de postgrado universitarios de gerencia, desarrollando transversalmente competencias para un comportamiento moral más apropiado, en un intento por formar profesionales con integridad y pensamiento moral autónomo.

4. Conclusiones

Esta investigación muestra la importancia de incorporar un eje de formación moral y de educación en valores de forma sistemática en los programas de formación de líderes organizacionales que se capacitan en temas de gerencia en la universidad. Se diagnosticó el nivel de desarrollo moral de estudiantes de postgrado de gerencia de dos universidades de Venezuela y los resultados evidencian que los estudiantes que participaron del programa académico que incluía la educación en temas morales como eje transversal del currículo de formación en habilidades gerenciales (estrategia minimalista; Narvaez y Lapsley, 2008), tienden a obtener mayores puntajes en mediciones del desarrollo moral que aquellos estudiantes que en su educación gerencial no tienen incluido el aspecto de formación moral y educación en valores directamente articulado al desarrollo de habilidades gerenciales. Lo anterior permite suponer que, en efecto, es mayor la contribución del primer programa

que la del segundo en el cambio de las estructuras de razonamiento moral.

Aunque los resultados constituyen una primera aproximación al complejo tema de la educación moral y en valores en el nivel de postgrado universitario, permiten suponer o justificar la conveniencia de introducir un eje ético en el currículo de postgrado de gerencia para desarrollar niveles morales más adecuados en los líderes en formación. Investigaciones subsecuentes con un mayor tamaño muestral y que incluyan programas de postgrados gerenciales de diferentes regiones geográficas del país, así como de programas con diferentes orientaciones minimalistas o maximalistas en lo que se refiere a la estrategia instruccional de educación moral y en valores, pudieran ser comparadas para establecer relaciones más precisas entre las variables que se consideren.

Las repercusiones que la presente investigación tiene son de diferente orden, pero se puede partir de la premisa de que un estudiante de gerencia formado en temas morales y valorativos puede constituirse en un mejor líder (con mayor nivel de juicio moral) capaz de ejercer adecuadamente su ciudadanía en sociedades plurales y democráticas, que un estudiante que no se someta a la experiencia formativa moral. En consecuencia, es necesaria una reflexión profunda acerca de la pertinencia de los diseños curriculares en temas morales y valorativos de los programas de estudios de postgrado gerenciales, para la transformación de los perfiles de egreso de los gerentes en formación.

Bibliografía >>

- Allen, R., Bacdayan, P., Berube, K., Kellyann, R. and Mathew, H. (2005). Examining the Impact of Ethics Training on Business Student Values. *Education + Training*, 47 (3) 170-182.
- Barba, B. (2011). Desarrollo moral en educación superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 49 (16), 68-92.
- Bebeau, M. J. (2002). The Defining Issues Test and the Four Component Model: Contributions to Professional Education. *Journal of Moral Education*, 31 (3), 271-295.
- Bosco, M., Melchar, E., Beauvais, L., and Desplaces, E. (2010). Teaching Business Ethics: The Effectiveness of Common Pedagogical Practices in Developing Students' Moral Judgment Competence. *Ethics and Education*, 5 (3) 263-280.
- Escamez J. (1996). Teorías contemporáneas del desarrollo moral. En: *Un Mundo de Valores*. Cortina A., Escamez J. y Pérez, E. (Eds). Valencia: Generalitat Valenciana.
- Evans, M., Treviño, K., and Weaver, R. (2006). Who's in the Ethics Driver's Seat? Factors Influencing Ethics in the MBA Curriculum. *Academy of Management Learning & Education*, 5 (3), 278-293.
- Gioia, A. (2002). Business Education's Role in the Crisis of Corporate Confidence. *The Academy of Management Executive*, 16 (3), 142.
- Iggers, G. (1983). *The German Conception of History: The National Tradition of Historical Thought from Herder to the Present*; 2da ed.; Middletown, CT: Wesleyan University Press.
- Jargowsky P. and Sawhill, I. (2006). The Decline of the Underclass. *Policy Brief #36*, Washington DC: The Brookings Institution.
- Kliksberg, B. (2004). *Más ética, más desarrollo*. Buenos Aires: Temas Grupo Editorial.
- Kohlberg, L. (1976). Moral Stages and Moralization: The Cognitive-Development Approach. In: *Moral Development and Behavior: Theory, Research and Social Issues*, Lickona, T. (Ed).. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kohlberg, L. (1992). *Psicología del desarrollo moral*. Madrid: Desclée de Brouwer.
- Narvaez, D., & Lapsley, D. K. (2008). Teaching Moral Character: Two Alternatives for Teacher Educators. *Teacher Educator*, 43 (2), 156-172.
- Piaget J. (1971). *El criterio moral en el niño*. Barcelona: Fontanella.
- Ramírez, J., Zerpa, E. e Itriago, M. (2008). Confiabilidad y validez de un índice objetivo de medición del desarrollo moral en estudiantes venezolanos. *Psicología Iberoamericana*, 16 (2), 30-39.
- Rest, J. (1977). Charting the Course of Development Through Cross-Sectional and Longitudinal Studies. *Development in Judging Moral Issues-A Summary of Research Using the Defining Issues Test*. Minnesota

Moral Research Projects. Technical Report No 3. Minneapolis: Minnesota University Press.

- Rest, J., Narvaez D., Bebeau M., and Thoma, S. J. (1999). *Postconventional Moral Thinking: A Neo-kohlbergian Approach*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Solomon, D., Watson, M., & Battistich, V. (2001). Teaching and Schooling Effects on Moral/prosocial Development. In *Handbook of Research on Teaching*, V. Richardson (Ed.), Washington, D.C.: American Educational Research Association.
- Soule, E. (2005). *Embedding Ethics in Business and Higher Education: From Leadership to Management Imperative*. Washington: Business-Higher Education Forum.
- Swanson, L. and Frederick, C. (2005). Denial and Leadership in Business Ethics Education. In: *Business Ethics: The New Challenge for Business Schools and Corporate Leaders*, Peterson A. and Ferrell, C. (Eds.), Armonk, New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Vallaeys, F. (2005). *El desafío de la responsabilidad social universitaria: ¿cómo diagnosticar y reformar el Ethos universitario?* [Monografía]. Washington: INEAM-OEA.
- Whetten, A. y Cameron, S. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Educación.
- Zerpa E. y Ramírez, J. (2004). Un instrumento de medición del desarrollo moral para estudiantes universitarios: Defining Issues Test (DIT). *Revista de Pedagogía*, 25 (74), 411-423.

Cide Por Dentro

Rivas Torres, Frank E.

Editor Responsable Visión Gerencial

En este año se han dado grandes pasos para la integración del Centro de Investigaciones Desarrollo Empresarial, se ha despertado un gran sentido de pertenencia por parte del equipo que lidera el Cide en los actuales momentos y, de todo aquellos que hacen vida en esta institución, profesores, estudiantes, empleados, y aquellos empresarios y usuarios que participan en los cursos de formación y asesorías. Los involucrados en la gestión del Centro están apuntalando a la integración plena del Cide que es en definitiva la fortaleza que va a permitir la tan anhelada vinculación Academia - entorno, Universidad y sociedad.

Por su parte, Visión Gerencial se ha adaptado plenamente a los lineamientos que ha desarrollado el CDCHTA para la optimización de los recursos y permanecer al día en sus ediciones digitales e impresas, esto para seguir obteniendo los índices internacionales que estamos por alcanzar y el respeto de la comunidad académica que le ha dado un lugar privilegiado en los estándares de calidad y visitas electrónicas en el portal web de saber.ula.ve. Este año hemos sido reconocidos por el alto número de visitas y descargas en la web, más de 66.915 descargas en el periodo septiembre 2010 septiembre 2011, esto coadyuva al esfuerzo de libre difusión del conocimiento del Repositorio Institucional de la Universidad de Los Andes y del mundo académico en general. Esta iniciativa fue desarrollada por el Vicerrectorado Académico de la Universidad de Los Andes.

Finalmente, cabe destacar que La Sección de Extensión del Cide ha canalizado una serie de cursos y Diplomados entre los cuales se pueden mencionar el de Organizaciones Turísticas ofrecido plenamente a distancia y Gerencia para Pymes, También, cursos de actualización de las principales áreas críticas que demandan los problemas organizacionales de hoy día, con el fin de brindar a los estudiantes y profesionales respuestas y herramientas a problemas de gerencia, administración, legales y tributarios. El próximo año, seguramente diversificaremos los temas con el fin de llenar las expectativas del colectivo.-

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. se recibirán artículos en español, portugués e inglés.
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 0274-2401056, Tele-Fax 2401136. E-mail: visiongerencial@hotmail.com; 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, CD-Room 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 debidamente 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. 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. Los autores recibirán dos (2) ejemplares de la Revista en la cual haya sido publicado su artículo.
8. Al finalizar se debe incluir un breve currículum del autor, donde se especifiquen estudios realizados (Títulos y Universidades), cargos (s) que desempeña, dirección, número telefónico y correo electrónico, donde pueda ser contactado.
9. 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 essential. 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 Garcí'a, 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

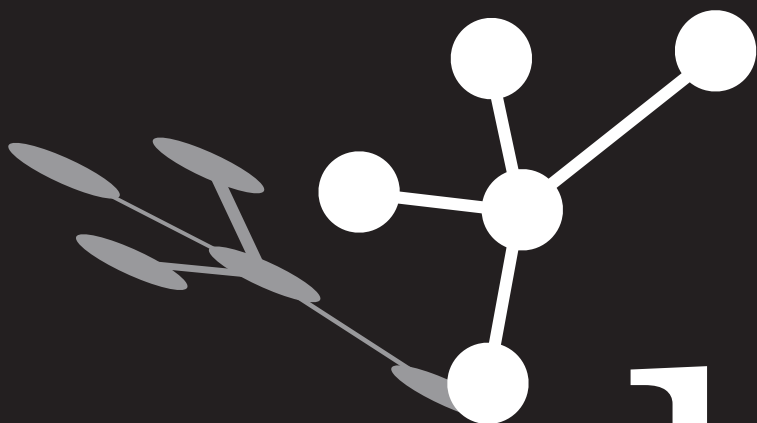
Dirección

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, Telefax: 0274-2401136. E-mail: cide_ula@hotmail.com, cide@ula.ve
- Depósito: Banco del Caribe, Cuenta Corriente No. 432-0024000

[Http://www.saber.ula.ve/visiongerencial](http://www.saber.ula.ve/visiongerencial)
visiongerencial@hotmail.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

Estrategias de capacitación contable en las cooperativas textiles del Municipio Valera del estado Trujillo ACCOUNTING TRAINING TECHNIQUES IN THE TEXTILE COOPERATIVES IN VALERA MUNICIPALITY IN TRUJILLO STATE. <i>BRICEÑO, MARÍA EUGENIA; ROJAS, MARÍA ELIZABETH; CARDOZO, SILVANA; VALERO, RAMÓN A.</i>	233-260
Contribución de la empresa familiar al desarrollo local del estado Mérida CONTRIBUTION OF THE FAMILY BUSINESS TO THE LOCAL DEVELOPMENT OF MERIDA STATE. <i>BRICEÑO BARRIOS, MARÍA AUXILIADORA</i>	261-278
Validación de la escala confianza en la marca y su aplicación al estudio de las intenciones de comportamiento en un ámbito de servicios VALIDATION OF THE BRAND TRUST SCALE AND ITS IMPLEMENTATION ON THE STUDY OF THE BEHAVIORAL INTENTIONS IN A SERVICE AREA. <i>BUSTAMANTE URBINA, JUAN CARLOS</i>	279-303
Análisis del financiamiento ofrecido por prestamistas informales a los productores agrícolas en el Municipio Rangel del Estado Mérida. Periodo 2004-2005 (Segunda parte) ANALYSIS OF THE FINANCING OFFERED BY INFORMAL MONEYLENDERS TO THE AGRICULTURAL PRODUCERS IN RANGEL MUNICIPALITY IN MERIDA STATE. PERIOD 2004-2005 (SECOND PART) <i>CONTRERAS, ISMAIRA J. Y OLIVARES, JOSÉ ANTONIO</i>	304-325
Impacto ambiental de agroquímicos en los altos Andes merideños ENVIRONMENTAL IMPACT OF AGROCHEMICALS IN THE HIGH ANDEAN AREA OF MERIDA <i>MOLINA DE P., OLGA ROSA</i>	326-340
Las Competencias del gerente del siglo XXI y su relación con el plan de estudio de Administración de Empresas de la ULA- Trujillo MANAGER'S COMPETENCES IN THE XXI CENTURY AND ITS RELATION TO THE STUDY SYLLABUS OF BUSINESS ADMINISTRATION IN ULA-TRUJILLO <i>MONTILLA, MORELIA, LÓPEZ, WALEVSKA</i>	341-368
El trabajo y la jornada laboral. Caso de estudio: Operadores de Subestaciones Eléctricas del Estado Carabobo WORK AND THE WORKDAY. STUDY CASE: ELECTRICAL SUBSTATION WORKERS FROM CARABOBO STATE. <i>RODRÍGUEZ OLIVEROS, MARIELA Y CONTRERAS, JOAN</i>	369-391
Sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del estado Mérida: perspectivas para la primera década del siglo XXI INFORMATION SYSTEMS IN THE AUTOMOTIVE INDUSTRY COMPANIES FROM MERIDA STATE. PROSPECTS FOR THE FIRST DECADE OF XXI CENTURY <i>SILGUERO MONSALVE, MARÍA AUXILIADORA</i>	392-412
Investigación en los postgrados: un enfoque reticular RESEARCH IN THE POSTGRADUATE STUDIES: A CROSS-LINKED APPROACH <i>VARGAS, REINA; CHACÍN, MIGDY N. Y BRICEÑO, MAGALY</i>	413-426
Desarrollo moral en estudiantes de postgrados de gerencia: una comparación MORAL DEVELOPMENT IN POSTGRADUATE MANAGEMENT STUDENTS: A COMPARISON <i>ZERPA GARCÍA, CARLOS E. Y RAMÍREZ LANDAETA JORGE J.</i>	427-445
Cide Por Dentro <i>RIVAS TORRES, FRANK E.</i>	446-446

