ISSN. 1690-074X
DEPOSITO LEGAL pp.2002-02ZU1289
REVENCYT RVF007
INDIZADA EN :
CATALOGO LATINDEX
CLASE
BASE DE DATOS REDECONOMIA
DIALNET

UNIVERSIDAD DEL ZULIA
NUCLEO COL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO GERENCIAL
REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

REVISTA DE GERENCIA EN ÁREAS ECONÓMICAS HUMANÍSTICAS Y TÉCNICAS

REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

AÑO 14, No.1
Mayo 2013

GRUPO DE INVESTIGACIÒN
DESARROLLO GERENCIAL
Revista Arbitrada
Formación Gerencial

Cabimas-Venezuela

Año 14, No.1 Mayo 2.015
ISSN. 1690-074X Publicación Semestral
Depósito Legal pp.2002-02ZU1289

Directora-Editora

Dra. René R. Hernández (LUZ)
reneeher@gmail.com

Comité Editorial

Dr.Bladimir Díaz Borges (LUZ)
Dra. René Hernández (LUZ)
Dra. Gilma Alamo Sánchez (IUTC)
Dra. Karin Silvestri (GIDG)

Asesores:

Patricia Ibarra (México) Bernardo Kliksberg(BID)
Luis Di Marco (Argentina) Héctor Lucena (UC)
Raquel Bruzual (LUZ) Silenis Añez (LUZ)

SE ACEPTAN CANJES

Comercializaciónón:

e-mail: formaciongerencial@gmail.com
formaciongerencial@gmail.com

UNIVERSIDAD DEL ZULIA
NUCLEO COL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO GERENCIAL
REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

REVISTA DE GERENCIA EN ÁREAS ECONÓMICAS HUMANÍSTICAS Y TÉCNICAS

REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

AÑO 14, No.1

Mayo 2015

Autoridades Universitarias

Rector
Dr. JORGE PALENCIA
Vicerrectora Académica
Dra. JUDITH AULAR
Vicerrectora Administrativa
Dra. GUADALUPE NUÑEZ
Secretaria
Dra. MARLENE PRIMERA

World Wide Web de LUZ
http://www.luz.ve/publicaciones/formaciongerencial/formaciongerencial.htm

http://www.redeconomia.org.ve/p.asp?redeconomia=vercategoria&id=18
Formación Gerencial
Revista de Gerencia
ISSN. 1690-074X
Depósito Legal pp.2002-00ZU-1289
Diseño Digitalizado: Licdo. JOEL COBIS
joelcobis@cantv.net

Formación Gerencial
Revista de Gerencia
Universidad del Zulia
Núcleo COL
Año 14 No.1 ISSN 1690-074X Mayo 2015

CONTENIDO

Editorial
Artículos

GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS EMPRESAS MANUFACTURERAS DEL SECTOR PLÁSTICO ZULIANO
Mariby Boscán y Mariana Sandrea

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO DEL SECTOR PETROLERO UBICADAS EN EL MUNICIPIO LAGUNILLAS DEL ESTADO ZULIA
Yusmila De Nicolo de Ocando

HITOS EN LA HISTORIA DE LA REFORMA UNIVERSITARIA VENEZOLANA.
Morela Pereira y Jazmín Díaz-Barrios

FORMACIÓN GERENCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA
Carlos Silvestri y Karin Silvestri

CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE Y DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA EN LA COSTA ORIENTAL DEL LAGO.
Ana Cecilia Uzcátegui y Sandra J. López

Se Aceptan Canjes

Formación Gerencial, Año 14, No.1

Fue reproducida bajo Formato Digitalizado en

Mayo de 2015

formaciongerencial@gmail.com

joelcobis@gmail.com

Producción: 500 CD-R

UNIVERSIDAD DEL ZULIA
NUCLEO COL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO GERENCIAL
REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

REVISTA DE GERENCIA EN ÁREAS
HUMANÍSTICAS Y TÉCNICAS

PLANILLA DE SOLICITUD DE CANJE

INSTITUCIÓN:_____

_____

_____

DIRECCIÓN:_____

_____

_____

PUBLICACIONES EN CANJE Y AÑOS DE
EDICIÓN:_____

_____

_____

CANTIDAD DE EJEMPLARES QUE SOLICITA:_____

TELEFONOS_____

_____

DIRECCIÓN
ELECTRONICA:_____

_____

Revista Formación Gerencial

Núcleo LUZ-COL
Cabimas-Venezuela

Año 14, No. 1 Mayo de 2.015
ISSN. 1690-074X Formación Gerencial se publica Semestralmente
Depósito Legal pp.2002-02ZU1289 PVP Bs.F. 150, 00 - 15 $

CONTENIDO **Pág.**

Editorial
Artículos

GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS EMPRESAS MANUFACTURERAS DEL SECTOR PLÁSTICO ZULIANO
Mariby Boscán y Mariana Sandrea 11

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO DEL SECTOR PETROLERO UBICADAS EN EL MUNICIPIO LAGUNILLAS DEL ESTADO ZULIA
Yusmila De Nicolo de Ocando 39

HITOS EN LA HISTORIA DE LA REFORMA UNIVERSITARIA VENEZOLANA.
Morela Pereira y Jazmín Díaz-Barrios 65

LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA EDUCACION UNIVERSITARIA VENEZOLANA
Carlos Silvestri y Karin Silvestri 93

CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE Y DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA EN LA COSTA ORIENTAL DEL LAGO.
Ana Cecilia Uzcátegui y Sandra J. López 121

Se Aceptan Canjes

Formación Gerencial, Año 14 Nº 1, Mayo 2015
ISSN 1690-074X

GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS EMPRESAS MANUFACTURERAS DEL SECTOR PLÁSTICO ZULIANO

Mariby Boscán* Mariana Sandrea **

Recibido: Junio 2014 Aprobado: Marzo 2015

RESUMEN

El presente artículo analiza la gestión del capital intelectual en las empresas manufactureras del sector plástico zuliano, utilizando un estudio descriptivo y de campo, entrevistando 30 gerentes. En cuanto al capital humano el 83,3% de las empresas motiva la participación en cursos de actualización. El capital estructural se presenta en estas empresas como procesos organizacionales, marcas, diseños patentables y bases de datos. Además, el 66,6% de las empresas no han gestionado eficientemente el capital relacional. Se concluye que existe un desarrollo significativo del capital humano y estructural, sin embargo, pocas empresas valoran en justa medida los beneficios del capital relacional, por lo cual carecen de una perspectiva integral sistémica de la gestión del capital intelectual.

Palabras Clave: Capital intelectual, capital humano, sector plástico manufacturero.

*Doctora en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gerencia de Empresas. Economista.
**Doctora en Ciencias Gerenciales. Magíster en Gerencia de Empresas. Economista.

INTELLECTUAL CAPITAL MANAGEMENT IN PLASTIC MANUFACTURING COMPANIES ZULIANO

ABSTRACT

This article analyzes the intellectual capital management in manufacturing enterprises of Zulia plastics sector, using a field and descriptive study, interviewing 30 managers. About the human capital, only 83.3% of companies motivates the participation in update courses. The structural capital is presented in these companies as organizational processes, trademarks, patented designs and databases. Besides, 66.6% of companies have not managed efficiently the relational capital. We conclude that there is a significant development of human and structural capital; however, few companies valued at fair measure the benefits of relational capital, that's why they lack a systemic holistic view of the management of intellectual capital.

Keywords: Intellectual capital, human capital, plastic manufacturing sector.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento (saber, forma de uso y capacidad para aprender), se ha convertido en este siglo en la fuente principal de creación de riqueza para las organizaciones, destacando dentro de su enfoque estratégico la importancia del capital intelectual, el cual ha de servirle para desarrollar ventajas competitivas, pues permite ser exitoso en el mercado, posibilitando la obtención de altos beneficios económicos y sociales. El énfasis en el uso de los factores productivos ha variado con el paso del tiempo, desde enfoques basados en la tierra, capital y trabajo hasta llegar en la actualidad a centrarse en el conocimiento y especialmente en el capital intelectual, el cual se considera como el factor productivo fundamental.

La economía mundial vive un proceso de cambio fundamental, en el cual el capital intelectual se ha convertido en un activo clave, para mejorar la ventaja competitiva empresarial (Benavides, 2011). El arribo de la sociedad de la información y su evolución hacia la del conocimiento ha situado a los recursos intangibles, basados en conocimiento en una fuente de generación de valor para las organizaciones (Bueno et al., 2008) al punto de que se acuñan frases como la economía del conocimiento, la era de la información, y otras para hacer referencia a la importancia del conocimiento y por tanto del capital intelectual en la economía actual.

En los últimos años, más concretamente desde la década de los noventa, el factor capital se ha tratado de una forma más amplia, incluyendo no solo el capital físico sino también el capital intangible, que incorpora el conocimiento como factor productivo (Lochmüller, 2008), por tanto hoy en día la importancia del capital intelectual en la economía ha aumentado con el tiempo. En la nueva era de la información, el factor capital intelectual es difícil de cuantificar, dado su carácter intangible, a diferencia del factor tierra, trabajo o capital físico.

En esta nueva época, la alta gerencia corporativa enfrenta los desafíos de convertir la información

en conocimiento útil, aprovechando la generación y apropiación de ese conocimiento para inducir procesos dinámicos en las organizaciones, de tal forma que el impacto en el desarrollo de las capacidades y habilidades de las personas se conviertan en factor de cambio que fortalezca el capital intelectual de la organización.

Por tanto, el presente artículo analiza la gestión del capital intelectual en las empresas manufactureras del sector plástico zuliano, incluyendo una visión teórica sobre el conocimiento, los aspectos fundamentales que conforman el capital intelectual así como su consideración en relación al desarrollo de ventajas competitivas, finalizando con la presentación de los resultados recabados en el sector.

La era del conocimiento y la gestión empresarial.

Tal como lo señala Lochmüller (2008), hoy en día el mundo ha presenciado la explosión y sobrecarga de información y conocimiento, en este sentido la apertura del mercado global ha permitido, el flujo libre del conocimiento y de las destrezas necesarias para utilizarlo, asimismo, se ha desarrollado la capacidad para codificarlo en un lenguaje digital que se pueda manejar, acceder y comunicar a grandes velocidades.

El conocimiento tiene gran relevancia en la sociedad actual, sin embargo esto no siempre fue así, pues según Lochmüller (2008) en las teorías económicas clásicas solo se consideraron en la función de producción tres factores: la tierra, el trabajo y el capital. Más adelante, Hayek (1945, citado por Lochmüller, 2008) teorizó acerca de la importancia de la información y el conocimiento dentro del sistema económico, considerando que los mismos son dispersos y con distribución asimétrica.

Posteriormente Bell (1973, citado por Bueno et al., 2008) planteó la evolución desde la sociedad basada en la agricultura, donde el factor principal era la tierra, hacia la sociedad industrial con predominio del capital físico, para

finalmente transformarse en la sociedad post-industrial en la cual el conocimiento se ha convertido en un recurso estratégico.

El interés por el conocimiento no resulta algo nuevo, ya Aristóteles hablaba de su importancia en el ámbito de la ciencia y de hecho algunas teorías económicas han considerado el conocimiento, como un factor fundamental en los fenómenos económicos (Nonaka y Takeuchi, 1995, citado por Expósito et al, 2007). Asimismo, Marshal (1890, citado por Expósito et al, 2007) manifestaba la influencia que tendría no solo el conocimiento, sino la creación de nuevos aportes en la economía industrial de los países, cuando todavía los economistas neoclásicos estaban centrados en el uso del conocimiento existente.

Por su parte, Hayek y Schumpeter (citado por Expósito et al, 2007), centraron la dinámica del cambio económico en el conocimiento exclusivo de cada sujeto, en lugar de centrarse en el que era común y compartido dentro de la organización, al respecto, para Schumpeter (1949, citado por Lochmüller, 2008) el rol del emprendedor era introducir al mercado el conocimiento nuevo, en el cual éste último se genera por una recombinación de lo existente de una manera endógena. Penrose (1959, citado por Expósito et al, 2007), enfocó sus trabajos hacia el crecimiento individual de las compañías, donde consideró que la experiencia y el conocimiento acumulado eran exclusivos de las mismas.

Por último, Peter Drucker (1999, citado por Olivo, 2011) visualizó la importancia del conocimiento como instrumento gerencial para el desarrollo de las organizaciones. Según el mencionado autor, las organizaciones deberían estar preparadas para abandonar el conocimiento obsoleto y aprender a crear cosas nuevas mediante un proceso de mejora continua de todas sus actividades.

De igual forma, Bell (1973, citado por Expósito et al, 2007), apreció que el Know – How (saber

hacer) tenía más importancia y valor, que disponer del capital preciso para fabricar, o incluso que el propio trabajo utilizado en el proceso de producir y colocar en el mercado un producto. Asimismo, sostuvo que el conocimiento se podía usar de forma indefinida sin que se agotara, hasta que un nuevo conocimiento lo sustituyera, no teniendo limitaciones y pudiéndose utilizar en sitios diferentes a la vez, ya que su verdadero potencial está en su transmisibilidad instantánea (Expósito et al, 2007).

En la sociedad del conocimiento, los datos y la información son elementos fundamentales para la generación de nuevas ideas, por tanto es conveniente precisar cada uno de estos aspectos: los datos representan la materia prima, es decir, los antecedentes necesarios para llegar al conocimiento exacto de algo (Real Academia de la lengua española, 2013), son reflejos de hechos o acontecimientos ocurridos en la realidad (García, 2010) que representan una medición objetiva, sin embargo éstos como tal no tienen significado para un ser humano. Mientras que, la información implica un conjunto de datos interpretados en un contexto específico, es subjetiva, pues cada individuo construye su propio mundo por medio de la interpretación y la percepción (Lochmüller, 2008). De acuerdo a lo expuesto se tiene que cuando los datos se procesan, contextualizan y se les da algún significado, se convierten en información.

Por otro lado, según García (2010) el conocimiento no es ni dato ni información, aunque se relaciona con ambos términos, se define atendiendo a los aportes de Peréz y Castañeda (2009), García (2010) y Lochmüller (2008) como un conjunto de información desarrollada en el contexto de la experiencia humana conducente a un proceso de aprendizaje, donde se crea un modelo de interpretación que permite llegar a conclusiones para la acción. Entonces la información procesada combinada con experiencia,

contexto, interpretación y reflexión permite generar conocimiento.

Según Muñoz y Riverola (2003, citado por Flores et al., 2006) el conocimiento es un activo intangible, volátil, está donde están sus portadores, se desarrolla por aprendizaje, se transforma en acción por el impulso de la motivación, además se transfiere, tras el aprendizaje individual, sin perderse. El conocimiento es un acto humano que se basa en la interpretación de datos e incluye las habilidades y actitudes necesarias para actuar. En este sentido, en Pérez y Castañeda (2009), el conocimiento considerando el contexto organizacional se define como aquella información valiosa para las empresas desarrollada en el contexto de la experiencia y transformada para ser susceptible de futuras aplicaciones, que puede ser almacenada y utilizada de acuerdo a ciertos objetivos.

Dentro del contexto empresarial destaca el aprendizaje organizativo como el enfoque subyacente que da sentido y continuidad al proceso de creación de valor o de intangibles. En este sentido, se considera que el conocimiento contribuye a la ventaja competitiva de la organización pues permite la mejora de competencias, la eficiencia, el aprendizaje y la innovación, colaborando con la creación de valor sostenible en la organización (Davenport y Prusak, 2001, citado por García, 2010). Es la clave para que las personas y la organización puedan ser más inteligentes, memorizando y transformando información. Además es fundamental la forma de generar y difundir el conocimiento entre los miembros de la organización y otros agentes relacionados.

Por otro lado, a partir de la década de los noventa, en pleno auge de la economía del conocimiento los consultores en gestión empresarial comienzan a prestar atención a los activos intangibles que generan valor para la empresa basados en el conocimiento, destacando para esta investigación el rol del capital intelectual el cual forma parte del enfoque estratégico de la

organización, que ha de servirle para mejorar su competitividad y por tal motivo, se estudiará de manera más detallada.

El capital intelectual.

La empresa concentra un conjunto de tecnologías, habilidades, conocimientos, entre otros, que se generan, aplican y transforman con el tiempo. Esta nueva visión de la empresa, permite analizar los recursos y capacidades de ésta, específicamente los de carácter intangible y ver su potencial para crear ventajas competitivas.

Dentro de una organización los activos intangibles según Simó y Sallán (2008) se definen como aquellos activos no monetarios, sin apariencia física que se poseen para ser utilizados en la producción o suministro de bienes y servicios tales como la reputación de la empresa, la imagen corporativa, patentes y otros. Por tanto, el capital intelectual abarca todos los tipos de intangibles, ya sean de propiedad, susceptibles de ser utilizados por la empresa o bien captados informalmente.

En este sentido, entre el conjunto de recursos intangibles de los que dispone la empresa en un determinado momento se encuentra el capital intelectual, el cual representa de acuerdo a Sánchez et al. (2007), la combinación de activos intangibles, incluyendo el conocimiento del personal de todos los miembros de la firma, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y proveedores, las marcas, las patentes, las bases de datos, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de investigación y desarrollo de una organización, que aunque no estén reflejados en los estados contables generan valor futuro, sustentando una ventaja competitiva a lo largo del tiempo.

Asimismo, Edvinsson y Malone (1997, citado por Simó y Sallán, 2008) definen el capital intelectual como la posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con los clientes y capacidades profesionales que proveen a la empresa de una

ventaja competitiva en el mercado. Esta definición destaca explícitamente el papel de la experiencia y la tecnología organizativa como generadoras de valor en la organización. Por su parte Sullivan (1998) y Viedma (2007) citados por Simó y Sallán, (2008), consideran al capital intelectual como el conocimiento propiedad de la organización (explícito) o de sus miembros (tácito) que crea o produce valor presente para la organización.

De igual forma, Bueno et al. (2008), Se refieren al capital intelectual como la acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos intangibles o recursos y capacidades basados en conocimiento, que cuando se ponen en acción, según determinada estrategia, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios generando ventajas competitivas para la organización.

Desde esta perspectiva, para esta investigación el capital intelectual es el factor intangible clave en la creación de valor de la empresa, compuesto por el conocimiento del personal, capacidad para aprender y adaptarse, relaciones con clientes y proveedores (conocimiento tácito); así como marcas, patentes, bases de datos, nombres de los productos, procesos internos y capacidad de investigación (conocimiento explicito) de una organización, lo cual en combinación con los activos tangibles, bajo una gestión estratégica efectiva origina ventajas competitivas.

En este sentido, son diversas las clasificaciones del capital intelectual, sin embargo según Simó y Sallán (2008) el modelo multidimensional más utilizado y reconocido mundialmente, es el propuesto por autores como Bontis, Keow y Richardson (2000, citado por Simó y Sallán, 2008), Martos et al. (2008) y Moon y Kym (2006), citados por Bueno et al., (2008), quienes consideraron tres dimensiones:

capital humano, estructural y relacional.

En referencia al capital humano este se define como el conjunto de valores, actitudes, habilidades, aptitudes, destrezas y capacidades de los miembros de una organización que permiten generar valor a la empresa (Jardón y Martos, 2008), incluye el conocimiento (explicito o tácito) que las personas adquieren a lo largo de su vida, bien sea por medio de estudios formales o de manera informal a través de la experiencia. Por tanto, la organización en sí misma no lo posee, sino que pertenece a las personas, puesto que reside en ellas y es el individuo el centro de su desarrollo y acumulación.

Dentro del capital humano, las actitudes incluyen aspectos cercanos a los sentimientos y motivaciones, relativos a cómo se integran las personas en una organización tales como la creatividad, cooperación, atención al cliente y motivación del personal. Por otra parte, las aptitudes se refieren al conocimiento operativo que poseen los recursos humanos, es decir, las capacidades inherentes a los individuos y que colocan al servicio de la empresa destacando entre éstas las competencias, en forma de conocimientos, talentos y *know-how* y la agilidad intelectual

Con respecto al capital estructural el mismo se define como aquel conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar, es propiedad de la empresa, queda en ella cuando las personas la abandonan (Medina et al., 2007). Este capital incluye todos aquellos conocimientos estructurados, de los cuales depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa integrado por aspectos referidos a la organización y a la tecnología entre éstos: cultura organizacional, procesos formalizados de la empresa, sistemas de información y comunicación, capitalización de la experiencia, y trabajo en equipo (Jardón y Martos, 2008).

En este sentido, dentro del capital estructural, los aspectos referidos a la organización de una

empresa, comprenden todos lo relacionado con la cultura corporativa, sistemas de planificación y control, diseño estructural, entre otros. Mientras que el componente tecnológico, recoge aquellos conocimientos de carácter técnico e industrial disponibles en la empresa, como las patentes, secreto industrial, resultados de las actividades de investigación y desarrollo, experiencia técnica, entre otros (Bueno et al., 2008).

Finalmente el capital relacional según Jardón y Martos (2008) se refiere al valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el entorno. Incluye las relaciones con los agentes económicos que participan en las diferentes fases de la cadena de valor del producto: los proveedores, los competidores, los clientes y demás grupos de interés. En este sentido, la calidad y sostenibilidad de la base de clientes de una organización y su potencial para generar nuevos clientes en el futuro, son clave para su éxito, asimismo, el conocimiento que puede obtenerse de las relaciones con otros agentes del entorno, a través de situaciones de cooperación empresarial, entre otros.

Al respecto Jardón y Martos (2008), consideran dos aspectos del capital relacional: la imagen que la empresa da al exterior y la cooperación. Asimismo en este capital se puede distinguir distintos tipos de relaciones, en función de los agentes involucrados, diferenciando entre agentes externos e internos. El capital relacional con agentes externos, está integrado por las relaciones con todos aquellos grupos convencionales con los cuales la empresa tiene algún tipo de vínculo y que pueden tener influencia en su actuación competitiva. El relacional con agentes internos, considera las relaciones con los accionistas, los directivos y los trabajadores.

Por otro lado, Bueno et al., (2008) plantean que el capital relacional puede diferenciarse entre capital relacional de negocios y capital relacional social. En el primer caso se incluyen los flujos de información y conocimiento atados al

negocio, es decir, con los proveedores, clientes-usuarios, aliados, entre otros. Mientras que el segundo aspecto contiene el conjunto de relaciones fuera del ámbito del negocio, esto implica la imagen pública, compromiso social, reputación, prestigio, acción social, entre otros.

La gestión del capital intelectual: una ventana competitiva.

Tal como se planteó en el punto anterior, el capital intelectual partiendo de una gestión estratégica efectiva permite generar ventajas competitivas, basadas en la interacción con otros agentes, fuentes de información, conocimientos y experiencias previas.

Según el diccionario de la real academia de la lengua española (2013), gestionar consiste en hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o deseo cualquiera. La gestión en una empresa implica organización, planificación, dirección, y control para alcanzar ciertos objetivos (Soleidy, 2008). Mientras que la gerencia implica la gestión administrativa de una empresa o institución, por tanto toda gerencia es una gestión, aunque no toda gestión implica gerencia, pues existen gestiones que no se relacionan con el área administrativa o de negocios. Para esta investigación se asumirán como sinónimos el concepto de gestión y gerencia del capital intelectual.

Para una empresa la gestión del capital intelectual es el proceso sistemático que permite acumulación de conocimientos, capacidad para aprender, adaptarse y de investigación, relaciones con clientes y proveedores; así como de creación y certificación de marcas, patentes, nombres de los productos, procesos internos y crecimiento de bases de datos de una organización. Todo lo cual implica aspectos que tienen valor para la empresa y permiten generar acciones asociadas a satisfacer demandas del mercado, aprovechando oportunidades, con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en un área de interés específica, orientados a potenciar las competencias

organizacionales y la generación de valor (Davenport, S.A.; y Pavez Salazar, 2000; citados por Hernández, 2008).

El capital intelectual de una organización puede aumentar significativamente a partir de la gestión del conocimiento del personal (desarrollo del capital humano) mediante la gerencia de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo (Carrión, 2004; citado por Paniagua, 2007).

La gestión del capital humano permite generan ventajas competitivas empresariales a través de la adquisición, organización y comunicación del conocimiento tanto en su dimensión tácita, la cual está relacionada con la experiencia de las personas, siendo de naturaleza situacional y subjetiva, como en su dimensión explícita, considerada formal, objetiva y centrada en las tecnologías de información.

Por su parte, Petrizzo (2008) sostiene que la gestión del conocimiento directamente relacionado con el capital estructural, incluye las rutinas de actividades, dentro de las culturas o climas organizacionales, referidas a los procedimientos, marcas, bases de datos y otros activos intangibles valiosos para la organización, que permiten la certificación y consolidación en el tiempo de una ventaja competitiva. En estos términos, el conocimiento contribuye, en sí mismo, a la ampliación de la base sobre la cual se sustenta su generación, de forma tal que posibilita el fortalecimiento de las propias capacidades de las organizaciones, al tiempo que las prepara en el marco de la resolución de sus problemas.

Por otro lado, la gestión del capital intelectual capacita a las organizaciones para ser más flexibles, responder rápidamente a las demandas del entorno, y ser más innovadoras, mejorando la toma de decisiones y la productividad, materializándose en más y mejores

relaciones con otros agentes del mercado como clientes y proveedores, en este caso la gestión del capital relacional amplía las posibilidades de encontrar y desarrollar ventajas competitivas.

En términos de García (2010: 5), "…sí una organización desea ser competitiva de forma sostenida en el tiempo, deberá identificar, crear, almacenar, transmitir y utilizar de forma eficiente el conocimiento individual y colectivo de sus trabajadores con el fin de resolver problemas, mejorar procesos o servicios, y aprovechar nuevas oportunidades de negocio". En los últimos años, las organizaciones han mostrado un interés creciente en la adopción de modelos para la gestión del capital intelectual como vía para incrementar su capacidad innovadora y la creación de ventajas competitivas.

En este sentido, se estimula la innovación permanente, en un contexto donde el capital humano, materializado en nuevos conocimientos, constituye el combustible de la innovación; el capital estructural permite certificar y consolidar estas invenciones mientras que el relacional amplía las oportunidades de encontrar nuevas ventajas, todo lo cual fortalece la capacidad competitiva de la organización.

Metodología

En cuanto a los aspectos metodológicos del presente artículo, se parte de un estudio descriptivo, de campo, transversal y no experimental, incluyendo una entrevista personal estructurada a miembros del personal administrativo-gerencial de las empresas del sector, utilizando un cuestionario con formato estructurado de respuestas cerradas. Luego, como todos los ítems se redactaron en sentido positivo, se consideró una actitud favorable ante el reactivo presentado las respuestas siempre, casi siempre y algunas veces, mientras que se consideró como una actitud desfavorable las respuestas casi nunca y nunca, esto a fin de facilitar el análisis de cada item.

En este orden de ideas, el trabajo de campo se llevó a cabo entre los meses de Julio-Octubre 2012, logrando obtener información correspondiente a 30 organizaciones ubicadas en los municipios Maracaibo y San Francisco del Estado Zulia, asimismo, se recurrió a fuentes de investigación secundarias, incluyendo una revisión teórica de los aspectos relacionados con la gestión del capital intelectual, así como las tesis doctorales de las autoras del artículo. Del mismo modo, se incluye información sobre la situación de la gestión del capital humano, estructural y relacional en el sector de manufacturas plásticas zuliano.

Resultados de la Investigación

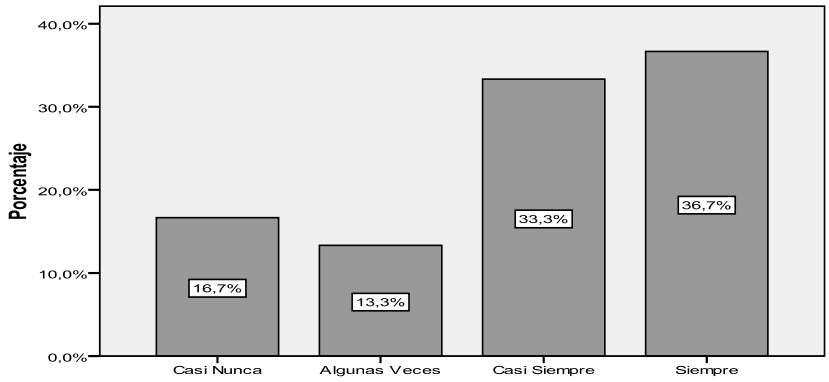
Gestión del capital intelectual en las empresas manufactureras plásticas zulianas.

Gestión del capital humano

De acuerdo a la información levantada en el sector de manufacturas plásticas, dentro del capital intelectual, la gestión del capital humano resultó ser la forma más desarrollada. En este sentido, partiendo de los datos obtenidos en la entrevista realizada a los miembros del personal gerencial-administrativo del sector, se encontró tal como se puede observar en el gráfico 1, que el 83,3% de los gerentes de las empresas de manufacturas plásticas zulianas siempre (36,7%), casi siempre (33,3%) o algunas veces (13,3%) ha motivado la participación de sus trabajadores en cursos de actualización de conocimientos técnicos, mientras que el 16,7% de los empresarios entrevistados manifestó que casi nunca propicia la participación de sus empleados en cursos de actualización.

Gráfico 1:

Participación de los empleados en cursos de actualización.



Fuente: Boscán (2013).

Este resultado muestra que la mayoría de los gerentes entrevistados, está de acuerdo con los planteamientos de Petrizzo (2008) quien sostiene que la gestión del conocimiento (en relación al capital humano), se encuentra suscrita por los modos en que las organizaciones potencian, crean, generan, organizan y difunden nuevos conocimientos dentro de sus propios climas organizacionales.

En este sentido, es necesario que gerencialmente se tomen decisiones adecuadas de inversión en tecnología, para incrementar el potencial productivo del capital humano, incluyendo los programas de entrenamiento del personal para utilizar los nuevos equipos tecnológicos, por cuanto esto contribuye a mejorar la rentabilidad y posicionamiento competitivo de la organización. Por tanto, resulta ventajoso contar con un personal calificado y actualizado para llevar a cabo las actividades productivas, de allí que la mayoría de las empresas del sector potencien su capital humano.

Por su parte, en términos de facilitar la interacción entre los empleados para la difusión de conocimientos técnicos, se

determinó que el 80% de los gerentes entrevistados siempre (36,7%), casi siempre (33,3%) o algunas veces (10%) promueven la interacción entre los trabajadores, para lograr la propagación de conocimientos técnicos, en tanto que el 20% casi nunca lo proporciona. Al respecto, el conocimiento contribuye, en sí mismo, a la ampliación de la base sobre la cual se sustenta su generación, de forma tal que posibilita el fortalecimiento de las propias capacidades de las empresas y las prepara en el marco de la resolución de problemas (ver tabla 1).

Tabla 1:

Interacción entre empleados para la difusión de conocimientos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Casi Nunca	6	20,0
	Algunas Veces	3	10,0
	Casi Siempre	10	33,3
	Siempre	11	36,7
	Total	30	100,0

Fuente: Boscán (2013).

Las empresas manufactureras del sector plástico zuliano han desarrollado procesos de aprendizaje tecnológicos e innovación, sin embargo carecen de una perspectiva integral del proceso de transformación tecnológica, lo cual sumado a los problemas relativos al financiamiento, obtención de divisas para importar insumos y equipos de última generación, así como la adaptación y comercialización de la tecnología, se combinan para lograr una situación general de rezago tecnológico en el sector.

Mckan (1999, citado por Rincón et al., 2006) plantea que la industria venezolana en general se caracteriza por instalar plantas con capacidades

operativas por encima de las necesidades del mercado, por lo que frecuentemente trabajan con importantes niveles de capacidad ociosa, sin embargo, esta situación en el sector de manufacturas plásticas se presenta fundamentalmente por la carencia de materias primas (resinas termoplásticas), que provocan que la empresa trabaje con excedente de capacidad. Además presenta propensión a la obsolescencia antes de adquirir su máxima capacidad instalada, lo que conlleva a realizar grandes inversiones en materia de transferencia, adaptación y actualización tecnológica.

El mantenimiento de altos márgenes de capacidad ociosa, unido a la rápida obsolescencia tecnológica, implica altos costos laborales derivados del reentrenamiento del personal, de allí que suela retrasarse la introducción de nuevas tecnologías, por tanto según el estudio realizado el resultado es que muchas de las empresas zulianas del sector de manufacturas plásticas (40%), trabajan con significativos rezagos tecnológicos en comparación con estándares internacionales, además el 100% de las maquinarias y equipos son importados, lo cual aumenta los costos de mantenimiento, pues los repuestos deben adquirirse en el exterior, aunado a esto la difícil situación en cuanto a la liquidación de divisas.

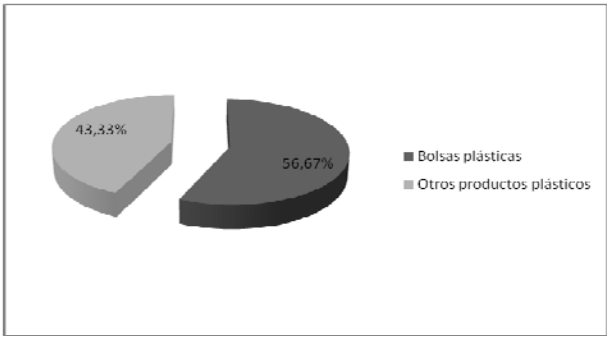
La gestión tecnológica de las empresas dedicadas a la producción de manufacturas plásticas en el estado Zulia se caracteriza por procesos de aprendizaje empírico (a través de la práctica) realizando menor énfasis en los procesos de adaptación y comercialización tecnológica, por lo tanto carecen de una perspectiva integral sistémica, que permita obtener los conocimientos necesarios para lograr efectivas contribuciones en el ámbito tecnológico (Rincón et al., 2006), lo cual plantea limitaciones en materia de la gestión del capital intelectual, a pesar de los esfuerzos de las empresas del ramo.

Gestión del capital estructural

En general las empresas del sector de manufacturas plásticas fabrican bienes diferenciados de una firma a otra, específicamente en lo referente al producto líder “bolsas plásticas”, para el 56,67% de las empresas estudiadas (ver grafico 2). Estas empresas presentan diferenciación real en cuanto a las características físico-químicas que permiten distinguir entre bolsas de baja y alta densidad, resistencia, variados tamaños: pequeñas, medianas y grandes, oxibiodegradables o no. Además existe diferenciación artificial pues las mismas pueden ser realizadas con diversos diseños, colores, marcas y otros aspectos, según los requerimientos de los clientes. En este sentido, los procesos organizacionales, mezclas de insumos, aditivos especiales y otros forman parte de los elementos del capital estructural de las organizaciones en cuanto a su producto líder.

Gráfico 2

Producto líder por empresa en el sector de manufacturas plásticas



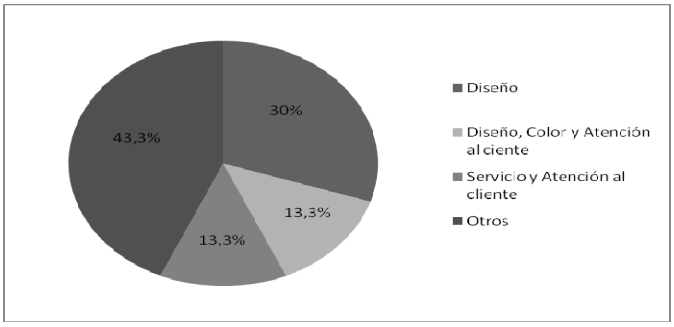
Fuente: Elaboración propia (2014)

En este sentido la mayoría de los entrevistados (70%) afirmaron que su producto líder presenta diferenciación, de éstos un 30% utilizan únicamente un diseño patentable del producto, otros diseño, color y atención al cliente (13,3%), servicio y atención al cliente (13,3%), y otras combinaciones de atributos (43,3%), por lo que podría

decirse que el grado de diferenciación es al menos moderado (ver gráfico 3). Asimismo, cuentan con marcas propias, símbolos y bases de datos en cuanto a proveedores, clientes, y otras firmas relacionadas.

Gráfico 3

Diferenciación del producto líder en el sector



Fuente: Elaboración propia (2014)

En este aparte, los resultados en el sector concuerdan con los aportes de Medina et al., (2007) en cuanto a considerar como capital estructural aquellos elementos propiedad de la empresa como los diseños patentables, que quedan en la firma cuando los trabajadores se marchan.

Gestión del capital relacional

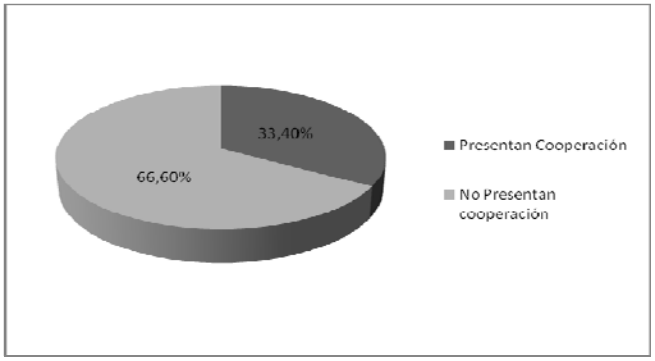
En referencia al capital relacional, para esta investigación se consideró únicamente lo relativo a la clasificación externa, de negocios y social, pues las empresas del sector sostienen una serie de relaciones con otros entes como proveedores, clientes, competidores y otras organizaciones, sin embargo, la mayor proporción de los entrevistados (73,3%) consideró que las relaciones con otras empresas no aumentan la intensidad del flujo de innovaciones y conocimientos, por consiguiente tampoco de su capital intelectual en conjunto, lo cual contrasta con lo planteado en las secciones anteriores, al considerar

que el conocimiento puede obtenerse de las relaciones con otros agentes del entorno, a través de situaciones de cooperación empresarial. En este sentido, Casanueva et al., (2010) consideran que las empresas acceden al conocimiento a través de las relaciones interorganizativas, entre otros medios.

Además cabe acotar que la mayoría de las empresas consideradas (66,6%) no presentan situaciones de cooperación con otras organizaciones por tanto no han gestionado eficientemente el capital relacional, mientras que el 33,4% han mostrado algún desarrollo de este (Ver gráfico 4). Más específicamente, dentro de las firmas que cooperan entre sí destacan las que lo hacen con más de dos firmas al mismo tiempo (16,7%), generalmente fuera del sector plástico, bajo la figura empresa-cliente; y/o empresa-canales de distribución, por tanto pocas empresas consideran las relaciones con otros entes como parte de su capital relacional.

Gráfico 4

Presencia de cooperación como factor del capital relacional



Fuente: Elaboración propia (2014)

Por otro lado, siguiendo a Martín y González (2009) la madurez del empresario en cuanto al establecimiento de relaciones interorganizacionales se expresa en la formación de vínculos

multiempresa, lo cual contrasta con la realidad del sector de manufacturas plásticas zuliano, pues la mayoría de las firmas no presentan acuerdos de cooperación, de forma que este sector no exhibe un alto grado de madurez en sus relaciones interorganizacionales y por tanto en cuanto a su capital relacional.

En este sentido, la falta de una eficiente gestión del capital relacional desaprovecha oportunidades para intercambiar información y conocimientos, entre distintas organizaciones, pues según González (2007), a menor cantidad y variedad de vínculos menores opciones para la solución de problemas, limitando las posibilidades en la gerencia del capital intelectual en la organización.

Por otro lado, la mayor parte de las empresas estudiadas (70%), nunca establecen vínculos de diversa naturaleza con otras empresas del sector como parte del capital relacional, sin embargo, el restante 30% de los entrevistados manifestó que siempre (16,7%), algunas veces (10%) y casi siempre (3,3%) sostenían nexos de diversas naturaleza con otras organizaciones, especialmente relaciones de amistad, además de relaciones comerciales, las cuales son útiles para acceder a información y conocimientos.

Tabla 2

Vínculos de diversa naturaleza como parte del capital relacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	21	70,0
	Algunas Veces	3	10,0
	Casi Siempre	1	3,3
	Siempre	5	16,7
	Total	30	100,0

Fuente: Sandrea (2013).

Por tanto, en el sector aun cuando son pocas las empresas que sostienen vínculos de diversa naturaleza, la forma de capital relacional más desarrollada resultó ser en términos de Bueno et al., (2008) el capital relacional social, que contiene un conjunto de relaciones de amistad, compromiso social, reputación, prestigio, acción social, entre otros, que principalmente han facilitado el acceso a materias primas.

CONCLUSIONES

El conocimiento constituye en la actualidad un factor productivo de relevancia fundamental, pues es decisivo para la introducción de innovaciones que son la base para la competencia, de hecho forma parte del capital intelectual de la organización. En este contexto la gestión del capital humano, estructural y relacional se considera una competencia crítica para toda empresa inteligente.

La gestión del capital intelectual en las empresas zulianas de manufacturas plásticas enfatiza su desarrollo en términos del capital humano, pues se enfoca en promover la capacitación de los trabajadores, lo que implica buscar y usar información para generar valor dentro de la empresa, de forma de estar preparados para aprovechar las oportunidades que se presenten en el mercado. Asimismo, impulsan la interacción entre los empleados para favorecer la difusión del conocimiento intraempresarial.

Al respecto, la carencia y lentitud en el proceso de liquidación de divisas, ha representado un reto significativo para el sector en términos de adquisición de tecnología de última generación y repuestos, que en la industria son importados, donde las empresas han tenido que apoyarse en su capital humano para la adaptación y/o modificaciones de los equipos existentes a fin de minimizar las paradas de producción relacionadas con el funcionamiento de maquinarias, lo que implica un beneficio importante derivado de la gestión eficiente del capital humano. Sin embargo, esto resulta poco

efectivo ante la carencia de materia prima, con lo cual a pesar de los esfuerzos realizados, las empresas operan por debajo de su capacidad instalada.

Con relación al capital estructural, este se analizó a partir del uso de diseños y marcas en la diferenciación del producto líder como mecanismo para lograr posicionamiento en el mercado, aumentando sus ventajas competitivas frente a otras empresas. En este caso, cabe destacar el interés de algunas empresas del sector por incorporar entre los atributos diferenciadores factores amigables con el medio ambiente que han resultado en la elaboración de bolsas oxibiodegradables, lo que revela cambios en los procesos productivos que forman parte de una gestión eco-eficiente del capital estructural,

Mientras que en cuanto al capital relacional las empresas del sector presentan limitaciones en cuanto al uso de las relaciones interorganizativas, específicamente de cooperación con otras empresas, lo cual frena las transferencias de nuevos conocimientos. Sin embargo, algunas empresas exhiben formas de capital relacional social, por cuanto sostienen relaciones de amistad, más allá de lo comercial, que les facilita el funcionamiento del negocio, especialmente en un escenario de escasez de materias primas, aun más el estudio realizado permite afirmar que la gestión del capital relacional social resultó fundamental para evitar paralizaciones temporales de la producción a partir del préstamo de resinas de unas empresa a otras.

Finalmente, en cuanto a la gestión del capital intelectual en las empresas de manufacturas plásticas zulianas, se evidenció un desarrollo significativo del capital humano y estructural, sin embargo, pocas empresas valoran en justa medida los beneficios del capital relacional para sus organizaciones, a pesar que éste les permite solventar temporalmente carencias de materias primas. Además, las empresas manufactureras del sector plástico zuliano, carecen de una

perspectiva integral sistémica, que dificulta la gestión del capital intelectual y contribuye a la persistencia de una situación de rezago tecnológico en comparación con estándares internacionales.

BIBLIOGRAFÍA

Benavides, M. (2011). El conocimiento como recurso estratégico para el aprendizaje interorganizativo. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 16, núm. 56, octubre-diciembre, 2011, pp. 564-577. Universidad del Zulia, Venezuela.

Boscán, M. (2013). Estrategias de financiamiento y desarrollo endógeno del sector plástico. Tesis doctoral**.** Doctorado en Ciencias Gerenciales. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. República Bolivariana de Venezuela.

Bueno, E.; Paz, M. y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. Estudios de Economía Aplicada, vol. 26, núm. 2, agosto, 2008, pp. 43-63. Asociación Internacional de Economía Aplicada. España

Casanueva, C.; Castro, I. y Galán, J. (2010). Capital social e innovación en clusters industriales. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Vol.19, núm. 4, pp. 37-58.

Expósito, M.; Capó, J. y Masiá, E. (2007). La gestión del conocimiento en los distritos industriales como apoyo a la innovación: una metodología de ayuda basada en el modelo strelnet. Revista Economía Industrial. Núm. 366, 2007 (Ejemplar dedicado a: La transferencia de la i+d en España, principal reto para la innovación), pp. 87-95.

Flores, M.; Machado, I. y Ojeda, J. (2006). Dimensión ética de la gerencia del conocimiento en organizaciones empresariales. Revista Formación Gerencial. Año 5, núm. 1, pp. 112-133.

García, S. (2010). El conocimiento en las organizaciones: un enfoque en administración del conocimiento en la era web 2.0. Innovación Educativa. Vol. 10, núm. 51, abril-junio, 2010, pp. 33-41. Instituto Politécnico Nacional. México.

González, B. (2007). Red interorganizativa de cooperación en áreas tecnológicas. Journal of Technology Management & Innovation. Vol. 2, núm. 002, pp. 125-135. Disponible en: http://redalyc.Uaemex.mx. Consulta en línea: 30 de marzo de 2011.

Hernández, L. (2008). La gestión del conocimiento en las empresas familiares. Colección Textos Universitarios. Ediciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad del Zulia. Venezuela.

Jardón, C. y Martos, M. (2008). Capital intelectual y resultados empresariales en la cadena de la madera de Oberá (Argentina). Estudios de Economía Aplicada. Vol. 26, núm. 3, diciembre, 2008, pp. 141-164. Asociación Internacional de Economía Aplicada, España.

Lochmüller, C. (2008). Información, conocimiento y desarrollo económico. Revista EIA. Núm. 9, julio, 2008, pp. 143-155. Escuela de Ingeniería de Antioquia, Colombia.

Martín, V. y González, T. (2009). El vínculo empresarial en ausencia del mecanismo de cooperación y su impacto en el desarrollo. El caso de la industria de la confección mexicana. Revista de Ciencias Sociales. Vol. (22), pp. 7-21. Disponible en: http://redalyc.Uaemex.mx. Consulta en línea: 02 de julio de 2010.

Medina, S.; Ortiz, M. y Sacristán, M. (2007). Los acuerdos de cooperación y los resultados empresariales: Una revisión desde la metodología de eventos. Cuadernos de Estudios Empresariales. Núm.17, pp.75-93.

Olivo, M. (2011). Hacia una visión integral de la gerencia del

conocimiento. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. Vol. XVII, núm. 1, enero-junio, 2011, pp. 115-135. Universidad Central de Venezuela, Venezuela.

Paniagua, E. (2007) Compilador. La gestión tecnológica del conocimiento. Universidad Murcia, España. Disponible en: http://um.es/publicaciones/digital/pdf/ gestión tecnológica-conocimiento.pdf. Consulta en línea: 02 de julio de 2010.

Pérez, Y. y Castañeda, M. (2009). Redes de conocimiento. Revista Ciencias de la Información. Vol.40, núm.1, Enero-Abril, 2009, pp.2-20.

Petrizzo, M. (2008). El desarrollo endógeno y aprendizaje institucional: Una relación recursiva. Revista Venezolana de Gerencia. Vol. 13, núm. 41, enero-marzo, 2008, pp. 30-48. Universidad del Zulia, Venezuela.

Real Academia de la lengua española (2013). Diccionario. Disponible en: http://lema.rae.es/drae/,), Consulta en línea: 09 de mayo de 2013.

Rincón, S.; Espinosa, N. y Mujica, N. (2006). La gestión tecnológica de las empresas del sector manufacturero del plástico en el estado Zulia. Revista Telos. Vol. 8, núm. 2, p.p. 235-249. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo, Venezuela.

Sánchez, A.; Melián, A. y Hormiga, E. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol.13, núm. 2, pp.97-111.

Sandrea (2013). Cooperación empresarial y desarrollo endógeno del sector de manufacturas plásticas. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín, Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela.

Simó, P. y Sallán, J. (2008). Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación. Estudios de

Economía Aplicada. Vol. 26, núm. 2, agosto, 2008, pp. 65-78. Asociación Internacional de Economía Aplicada, España.

Soleidy, A. (2008). La gestión del conocimiento y el factor humano: pasos para equilibrar sus funciones en el logro del aprendizaje organizacional. El cid Editor. Disponible en: http://site.ebrary.com/lib/bibliotecaserbiluz. Consulta en línea: 09 de mayo de 2013.

Formación Gerencial, Año 14 Nº 1, Mayo 2015
ISSN 1690-074X

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO DEL SECTOR PETROLERO UBICADAS EN EL MUNICIPIO LAGUNILLAS DEL ESTADO ZULIA.

Yusmila De Nicolo de Ocando*

Recibido: Octubre 2014 Aprobado: Marzo 2015

RESUMEN

La presente investigación tiene como objeto presentar los resultados obtenidos al analizar la gestión de la calidad de las empresas de mantenimiento del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas del Edo. Zulia. El estudio fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 233 empresas de mantenimiento de instalaciones ubicadas en el Municipio Lagunillas, de las cuales fue seleccionada una muestra de 52 empresas.Los resultados obtenidos evidencian la existencia de los elementos de la gestión de la calidad en las empresas de mantenimiento del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas. De este estudio se concluye que la gestión de la calidad actual es potencialmente mejorable, considerándose ello para efectos de las posteriores recomendaciones del estudio.

Palabras claves: Gestión de calidad, Empresas de mantenimiento.

*Magíster Scientiarum en Gerencia de Empresas. Universidad del Zulia. Especialista en Protección y Seguridad Industrial. Instituto Tecnológico Maracaibo. Ing. Civil. Universidad del Zulia. Email: denicoloyd@gmail.com.

QUALITY MANAGEMENT COMPANIES IN THE OIL SECTOR SERVICE LOCATED IN THE MUNICIPALITY LAGUNILLAS OF ZULIA STATE.

ABSTRACT

The present investigation is to present the results obtained by analyzing the quality management of the maintenance companies in the oil sector located in Lagunillas municipality of Edo. Zulia. The study was descriptive, with a nonexperimental design. The study population consisted of 233 companies maintenance facilities located in Lagunillas municipality, which was selected a sample of 52 companies. The results obtained show the existence of the elements of quality management in the maintenance companies in the oil sector located in Lagunillas municipality. This study concludes that the current quality management is potentially improved, considering it for the purposes of the subsequent recommendations of the study.

Keywords: Quality Management, Facilities Management.

INTRODUCCIÓN

En la medida que las empresas se hagan crecientemente interdependientes a través de las fronteras internacionales, habrá cada vez más presión para garantizar la calidad de los procesos. En tal entorno, existe un conjunto considerable de normas internacionales, y una única organización internacional que realiza el esfuerzo para tratar de promoverlas.

Es por ello que el desarrollo y comercialización de productos no pueden seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con las mejores de su ramo.

En vista de esta globalización y del conocimiento de que la aplicación de la Gestión de la Calidad en funcionamiento crea la base para la toma de decisiones basadas en el conocimiento, un óptimo entendimiento entre las partes interesadas y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Con esta orientación, este estudio se enfocó en analizar la gestión de la calidad en las empresas de mantenimiento de instalaciones del sector petrolero ubicadas en el municipio Lagunillas del Estado Zulia, evaluando los procesos, elementos de la calidad y los principios de la gestión de la calidad en estas empresas. Una vez obtenidos estos resultados, se procedeció a establecer los lineamientos estratégicos de la

gestión de la calidad de las empresas estudiadas, basado en la Norma ISO 9000:2000, y sus directrices.

Desarrollo

Durante la década de los 40, producto de la diversidad de accesorios y componentes de los armamentos empleados por los militares de las tropas activas durante la Segunda Guerra Mundial, los cuales diferían de un país a otro, surgió la necesidad de homologar productos y procedimientos, iniciados en el año 1906 al establecer la IEC (The International Electrotechnical Commission), organización encargada de desarrollar mejoras en los productos del campo electrotécnico. Sin embargo, señala no es sino hasta el año 1926 cuando se fundo la ISA (Internacional Federación of the Nacional Standardizing Associations) institución que inicio la investigación referente a la estandarización de los productos y procedimientos de calidad (Gutiérrez, 2005).

Posteriormente, en 1946, los delegados de veinticinco países que se reunieron en Londres, Inglaterra, decidiendo fundar una nueva organización con el objetivo de "facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales". Le dieron el nombre de Organización Internacional de Normalización (o, en ingles, The International Organization for Standardización), y le asignaron las siglas ISO, que es un prefijo griego que significa "igual". La familia de normas ISO – 9000 (e ISO 14000) es una de las mas conocida y exitosa, y se ha convirtió en un referente internacional para los requerimientos de calidad.

En este sentido, en la década de los 80 se hizo evidente la necesidad de que las organizaciones implementaran sistemas de aseguramiento de calidad con el propósito de complementar los requisitos técnicos sobre los productos y servicios, y garantizar al cliente el alcance de la calidad de manera consistente. Sin embargo, existían muchos y variados enfoques de cómo debería ser un sistema de aseguramiento de calidad; por estas razones, la ISO integró un comité

técnico y después de varios años de investigación y trabajo, en 1987 se aprobaron las normas serie ISO – 9000, con el fin de establecer una racionalización en los diferentes enfoques de sistemas de calidad.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye para las organizaciones de bienes y servicios, una vía para mejorar sus procesos, siendo estas un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados (ISO 9000:2005), y reducir costos, tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado.

En tal sentido, el desarrollo y comercialización de productos no puede seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con las mejores de su ramo.

En vista de esta tendencia, las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la implantación del sistema de gestión de la calidad fundamentándose en los principios expresados en la Norma ISO 9000, siendo estos: el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, lo cual permitirá la oportuna toma de decisiones, así como un óptimo entendimiento entre el cliente, empresa y proveedor y sobre todo logrará un aumento del éxito de la empresa, a través de la disminución de los costos por fallas (costos ocultos) y las pérdidas por roces.

En tal sentido, debido al auge a nivel mundial de la implementación del citado sistema, Venezuela como miembro de la Internacional Standard Organización (ISO), otorga mediante el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA) las certificaciones de la Comisión

Venezolana para Normas Industriales COVENIN, apoyándose así mismo en la norma ISO 9001:2000 (2001), la cual se refiere a la gestión y aseguramiento de la calidad, a través de un sistema aplicable al diseño, desarrollo, fabricación, instalación y servicio posventa que se realiza en la empresa.

Sin embargo, Gómez y González (2005), a partir de la información que suministran los entes certificadores en Venezuela (Fondonorma y Boreau Veritas), afirman que la cantidad de empresas venezolanas certificadas en ISO 9000 (350 aproximadamente) no es significativo con respecto al universo de la pequeñas y mediana empresas. De esta información se puede inferir que no es generalizada, en el ambiente industrial venezolano, la adopción de estas normas y seguramente se desconocen los beneficios que se derivarían de la implantación de sistemas de gestión de la calidad desarrollados según estas normas internacionales.

La situación descrita, no escapa a las empresas de la región zuliana, tal como lo señala Ferrer (2007), puede destacarse una desarticulación sistémica que aunado a un bajo desarrollo tecnológico, alta capacidad ociosa, sistemas de producción ineficiente, estrategias empresariales convencionales, escaso nivel de especialización y ausencia de políticas integrales de calidad, agrava la situación de los sectores industriales, para poder insertarse en programas de crecimiento sostenido, por la búsqueda del fortalecimiento de la industria venezolana.

Con esta orientación, la investigación se enfocó en analizar la gestión de la calidad en empresas de mantenimiento del sector petrolero ubicadas en el municipio Lagunillas del Estado Zulia, evaluando los principios de la gestión de la calidad, con la finalidad de establecer los lineamientos estratégicos de la gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9000:2000.

Con esta orientación, la investigación se enfocó en analizar la gestión de la calidad en empresas de mantenimiento del sector petrolero ubicadas en el municipio Lagunillas

del Estado Zulia, evaluando los principios de la gestión de la calidad, con la finalidad de establecer los lineamientos estratégicos de la gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9000:2000.

Fundamentación teórica

Generalidades sobre la Gestión de la Calidad: conceptos clave

La Gestión de la Calidad según León (2007), proporciona las herramientas para la participación de los empleados, la satisfacción de los clientes y la competitividad en la Organización, haciendo énfasis en el entendimiento de la variación a partir de la medición.

Por su parte, Grynna (1997), expone que es un enfoque que supera con creces la perspectiva del aseguramiento de la calidad, concepto originado en Europa y rápidamente adoptado en todo el mundo, teniendo como requisito Auditorias para proporcionar evidencias de la integridad del sistema implantado a través de una inspección independiente.

En este sentido, el autor afirma que para que la Gestión de Calidad se desarrolle, debe cambiar la cultura de la estructura de la organización, lo que se traduce en pensar en sus valores, normas, comportamientos, tecnología y actitudes, así como en las características de su operación, para sobrevivir con éxito en el mercado.

Aspectos en los cuales coinciden autores como Deming (1989), Juran y Gryna (1993) e Ishikawa (1968), al argumentar que la Gestión de Calidad no es la solución a todos los problemas de producción de bienes o servicios, pero ofrece los medios y las herramientas para producir en la práctica profundos cambios en las organizaciones, a partir del compromiso del personal con el crecimiento y la supervivencia de la Organización.

En el contexto de esta investigación, la gestión de la calidad esta definida por principios, orientados al mejoramiento continuo, para el logro de la calidad como el apoyo de la alta gerencia.

Principios:

Los principios de la gestión de calidad, descritos en las Norma ISO 9000: 2005, se han empleado para dirigir y operar una organización con éxito y gestionarla de manera sistemática y visible. A continuación se citan:

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El Personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basados en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
- **Enfoque basado en los hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Cuando en una organización y sus proveedores poseen una relación interdependientes, y beneficiosa se incrementa la capacidad de ambos para crear valor.

El uso exitoso de los ocho principios de gestión por una

organización resultara en beneficios para las partes interesadas, tales como mejora en la rentabilidad, la creación de valor y el incremento de la estabilidad.

Pequeña y Mediana Empresa (PYMES)

Según (Oliveros, 2007) en la última década, se ha notado un creciente interés en la pequeña y mediana empresa (PYMES) como un vehículo idóneo para el crecimiento económico de los países subdesarrollados y particularmente, los latinoamericanos. Igual acontecer se observa en los países industrializados, donde la participación de las pequeñas empresas en la creación de empleo y de valor añadido ha sido creciente, incorporándose efectivamente en la producción de bienes y servicios, aprovechando cambios en la organización productiva, modificaciones de la demanda y las facilidades que brinda la tecnología informática.

En torno a esto, la mayor prioridad para el departamento de operaciones de cualquier empresa es mantener la producción al máximo de su capacidad, debido a la férrea competencia que impone el marco de negocios contemporáneo. En el actual ambiente de negocios la alta gerencia se ha visto en la necesidad de optimizar todos los sistemas que intervienen en las organizaciones. Entre estos sistemas, mantenimiento ocupa un lugar predominante ya que afecta directamente la productividad, la calidad y los costos directos de la producción.

De igual manera, Clemenza (1997), afirma que en el ámbito venezolano, la pequeña y mediana empresa ha tenido un papel importante en el desarrollo económico del sector industrial, al producir ciertos bienes que las grandes empresas no están dispuestas a producir por la baja demanda del mercado. Además, la producción en la pequeña y mediana empresa requiere el uso intensivo de mano de obra, razón por la cual el desarrollo de este segmento determina en buena medida los niveles de empleo y bienestar del país, no siendo este aspecto el único

en el cual se manifiesta la contribución de dicho sector.

En tal sentido, refiere FEDEINDUSTRIA (1996) citado por Oliveros (2007), que las pequeñas y medianas empresas son un factor clave para las políticas y estrategias de desarrollo nacional, y contribuyen a escala mundial con mas de 60% de empleo y mas de 40% del valor agregado, pues favorecen la absorción de mano de obra no calificada, son fuente de empleo, contribuyen a la descentralización y entre otros aspectos, potencian la exportación de productos con mayor valor agregado.

Es por ello que la definición de la pequeña y mediana industria varía de acuerdo a las disposiciones del país que se trate. En Venezuela, diferentes organismos han aportado una definición de pequeña y mediana industria, entre ellos tenemos:

Federación de Artesanos Pequeños y Medianos Industriales de Venezuela (FEDEINDUSTRIA) tal como fuese expuesto en el XVIII Congreso de Fedeindustria realizado en Cumana en Septiembre de 1989, la pequeña y mediana empresa es definida como la unidad económica destinada a la producción de bienes que con predominio de la operación de la maquinaria sobre la manual, se dedica a actividades de transformación mecánica o química de sustancias orgánicas e inorgánicas inclusive de formas, de materia o de productos semielaborados, en artículos finales e intermedios, y siempre que su activo fijo excluyendo el terreno y la edificación no sea superior a Bs.F. 8.000,00 y que el numero de trabajadores no sea superior a cincuenta (50) ni inferior a cinco (05) para el caso de la pequeña industria; mientras que para la mediana industria su activo fijo excluyendo terreno y edificación no debe ser mayor a Bs.F. 20.000,00 y el numero de trabajadores no sea superior a doscientos (200) ni menor a cincuenta y uno (51).

De igual manera, el criterio para clasificar a una empresa como pequeña o mediana, según decreto No. 1. 547 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela el día 12 de Noviembre

de 2001, No. 5552 Extraordinario, es el siguiente:

- Pequeña Industria: la unidad de explotación económica realizada por una persona jurídica que efectué actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, comprendida en los siguientes parámetros.
- Planta de trabajadores con un promedio anual no menor de once (11) trabajadores, ni mayor a cincuenta (50) trabajadores.
- Ventas anuales entre nueve mil una (9.001) Unidades Tributarias y cien mil (100.000) Unidades Tributarias.
- Mediana Industria: la unidad de explotación económica, realizada por una persona jurídica que efectué actividades de producción de bienes industriales y de servicios conexos, comprendida en los siguientes parámetros: Planta de trabajadores con un promedio anual no menor a cincuenta y un (51) trabajadores, ni mayor a cien (100) trabajadores. Ventas anuales entre cien mil una (100.001) Unidades Tributarias y doscientos cincuenta mil (250.000) Unidades Tributarias.

Mantenimiento:

De acuerdo a (Oliveros, 2007) se ha definido el Mantenimiento, como el conjunto de prácticas técnico-gerenciales aplicadas a los bienes físicos, con el fin de garantizar su utilización con máxima productividad al menor costo. El término Mantenimiento engloba las actividades realizadas por la Gerencia, Superintendencia, Departamento o Sección de Mantenimiento de cualquier empresa.

Con relación a las pequeñas y medianas empresas venezolanas (PYMES), señala Gómez y González (2005), su papel es vital en el contexto industrial del país, se administra el mantenimiento en forma deficiente debido fundamentalmente a la carencia de recursos (tanto materiales como humanos), el liderazgo autoritario y muy poco participativo (organización piramidal) dentro de la función y la falta de conciencia, a nivel corporativo, sobre la importancia de esta función dentro de la organización.

Empresas de Mantenimiento del Sector Petrolero:

Al respecto, Gobierno en línea (2008), señala que el Estado Zulia, considerado como uno de los estados más dinámicos e importantes de Venezuela, cuyos municipios, entre estos Lagunillas, cuentan con importantes reservas, las cuales aseguran el 78% de la producción venezolana de petróleo, demanda de empresas a la altura de sus requerimientos, que permitan mantener las instalaciones petroleras en condiciones óptimas en todo momento, para garantizar una disponibilidad total del sistema en todo su rango de operatividad, lo cual esta basado en la carencia de errores y fallas en el sistema.

Métodos

Esta investigación es del tipo descriptivo, ya que se especifican las propiedades, características o rasgos importantes (Hernández y col (2003), para analizar la Gestión de la Calidad en las empresas de mantenimiento de instalaciones del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas del Estado Zulia.

Por otra parte y considerando que la variable objeto de estudio, es decir la gestión de la calidad, no fue sometida a ningún tipo de manipulación, y los datos recolectados no han sido previamente procesados en alguna otra, se puede decir que se trata de una investigación no experimental.

Ahora bien, el diseño de investigación hace explícitos los aspectos operativos de la misma y se define con base al procedimiento. Cuando la información se recoge en su ambiente natural, se denomina de campo; mientras que si la información se recoge en un ambiente artificial o creado, se habla de diseño de laboratorio. (Hurtado, 2000; citado por Oliveros, 2007).

Tomando en cuenta lo anterior, puede decirse que el diseño es de campo, debido a que la información fue recabada a través de un cuestionario aplicado por medio de entrevistas, realizando preguntas pertinentes a los objetivos de la investigación.

Por otro la lado, la población estuvo constituida por 233 empresas del sector de mantenimiento de instalaciones del Municipio Lagunillas, inscritas en el Registro Nacional de Contratistas (RNC) y con contratos activos en la empresa PDVSA, para el periodo de estudio. Para obtener la muestra de la referida población, se aplico la formula empleada para poblaciones o universos de carácter finito, presentada a continuación:

$$n = Z^2 \frac{N \times p \times q}{E^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde el nivel de confianza utilizado es de 90% por tanto Z=1,64 y margen de error es del 10%:

Entonces:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

p= Probabilidad de éxito (50%) = 0,5

q= Probabilidad de fracaso (50%) = 0,5

E^2 = Error muestral: (10%) = 0,10

Z^2 = Unidades de desviación estándar $(1,64)^2$

Al aplicar la formula, se obtiene:

$$n = (1,64)^2 \frac{233 \times 0,5 \times 0,5}{(0,10)^2 (233-1) + (1,64)^2 \times 0,5 \times 0,5} = 52,36 \text{ aproximadamente } 52$$

En tal sentido, se tomo como muestra 52 empresas de mantenimiento de instalaciones del Municipio Lagunillas, inscritas en el Registro Nacional de Contratistas (RNC) 2008.

El tratamiento estadístico de la investigación se hizo utilizando la estadística descriptiva, dedicada a detallar y analizar grupos de datos.

Resultados y Análisis de la Investigación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos, con

relación a las dimensiones en las que se descomponen las variables operacionales y como consecuencia la interpretación de información, luego de la aplicación de los cuestionarios a las empresas de mantenimiento de instalaciones del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas.

Para ello se aplico la formula del calculo del coeficiente de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,95, lo cual implica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

El tratamiento estadístico del estudio se hizo utilizando la estadística descriptiva, dedicada a detallar y analizar grupos de datos. Estos han sido representados en forma de valores promedios de los 15 indicadores analizados en esta investigación, obteniendo las siguientes tablas de interés para el estudio.

Análisis de los resultados del cuestionario dirigido a las empresas de mantenimiento de instalaciones del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas del Estado Zulia.

Con respecto al análisis de los resultados del cuestionario dirigido a un total de 52 directivos encuestados de empresas de mantenimiento de instalaciones del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas del Estado Zulia, con relación a los principios de la Gestión de la Calidad, se obtuvo lo siguiente:

Variable: Gestión de la Calidad

Objetivo: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas de mantenimiento del sector petrolero ubicadas en el Municipio Lagunillas del Estado Zulia.

Indicador: Enfoque al cliente

Con relación a este indicador, los valores promedio de las respuestas de los encuestados (ver tabla h), correspondientes a los ítems 22,23,24, apuntan a que la alta dirección, se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, la organización depende de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades

actuales y futuras de los clientes, así como también la organización satisface los requisitos de los clientes y se esfuerza en exceder las actuales expectativas de los clientes, resultando que el mayor porcentaje (68,6%) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Liderazgo.

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla i), correspondientes a los ítems 25,26,27, apuntan a que los lideres de la organización, establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, los lideres crean y mantienen un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización, así como también los lideres comunican a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, resultando que el mayor porcentaje (70,5 %) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Participación del Personal

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla j), correspondientes a los ítems 28,29,30, apuntan a que la importancia de la participación del personal de la empresa en el sistema de gestión de calidad, en tal sentido, si el personal a todos los niveles es considerado como la esencia de la organización, existe total compromiso del personal posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización y el personal de la organización conoce la política de calidad de la empresa, resultando que el mayor porcentaje (68,6 %) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Enfoque basado en procesos

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla k), correspondientes a los ítems 31,32,33, apuntan a que las actividades y recursos de la empresa se gestionan como un proceso, así

como también se identifican los procesos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y la organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, resultando que el mayor porcentaje (57,1%) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Enfoque de Sistema para la gestión.

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla m), correspondientes a los ítems 34, 35,36, apuntan a que la organización identifica, entiende y desarrolla un sistema de procesos interrelacionados, así mismo la organización estructura el sistema para lograr los objetivos, mejorando continuamente el sistema a través de mediciones y evaluaciones, resultando que el mayor porcentaje (65,4 %) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Mejora Continua

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla n), correspondientes a los ítems 37,38,39, apuntan a que la organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, de igual manera la organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y que esta mejora continua debe ser un objetivo permanente de esta, resultando que el mayor porcentaje (65,4 %) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla o), correspondientes a los

ítems 40,41,42, apuntan a que la organización toma decisiones eficaces basadas en el análisis de los datos y la información, la organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde pueda realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, así como también cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto, resultando que el mayor porcentaje (66,0 %) corresponde a la alternativa Siempre.

Indicador: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Con relación a este indicador, los valores promedios de las respuestas de los encuestados (ver tabla p), correspondientes a los ítems 43,44,45, apuntan a que la organización efectúa sinergia con sus proveedores, debido a que se identifican y seleccionan los proveedores la organización, la organización establece con los proveedores relaciones con balance entre corto y largo plazo, de igual manera la organización y sus proveedores comprenden en conjunto las necesidades de sus clientes, resultando que el mayor porcentaje (64,1%) corresponde a la alternativa Siempre.

Discusión de Resultados.

De la interpretación realizada de los resultados obtenidos enfocada desde el análisis de los datos obtenidos en función de las dimensiones en la cual se descompone la variable objeto de estudio: Gestión de la Calidad.

Con relación a la Dimensión Principios de la Gestión de Calidad, se pudo observar que para el Indicador Enfoque al Cliente, se verifico que se cumple dentro de las empresas encuestadas, lo cual favorece el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9000, la cual establece que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades

actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Así mismo para el Indicador Liderazgo, se observo que los resultados obtenidos advierten que los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Lo que implica que crean y mantenienen un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

De igual manera, para el Indicador Participación del personal, se logro evidenciar que el Personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

En cuanto al Indicador Enfoque basados en procesos, se pudo constatar su presencia y aplicación de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, por lo que los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

En lo que respecta, al Indicador Enfoque de sistema para la gestión, se pudo evidenciar la aplicabilidad de este para identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Acerca del Indicador Mejora continua, se observo que de acuerdo a los resultados obtenidos se encuentra presente en el sector encuestado, por lo cual se evidencia que la mejora continua en el desempeño global de las empresas es un objetivo permanente de estas, alineándose así a lo establecido en las Normas ISO 9000:2000 e ISO 9001:2000.

Referente al Indicador Enfoque basado en los hechos para la toma de decisión, se evidencio su existencia y aplicabilidad de acuerdo a los resultados obtenidos, corroborando que la toma de decisiones que se ejecuta en las empresas encuestadas, obedece a la responsabilidad común la cual es

compartida por todos los empleados en todos los niveles de la organización, ya que las decisiones que se toman a diario moldean la perspectiva y futuro de la empresa.

En lo que corresponde al Indicador Relaciones con el proveedor, se evidencio la existencia y aplicabilidad, debido a que las organizaciones encuestadas y sus proveedores son interdependientes, y que esto conlleva a una relación mutuamente beneficiosa la cual aumenta la capacidad de ambos para crear valor, alineándose de esta forma a lo establecido en la Norma ISO 9000: 2000.

En tal sentido, de acuerdo a expuesto en el análisis de resultado expuesto, se infiere que en esta investigación los resultados son coherentes con lo encontrado en la literatura, la cual afirma que en el ámbito venezolano, la pequeña y mediana empresa ha tenido un papel importante en el desarrollo económico del sector industrial, la producción en la pequeña y mediana empresa requiere el uso intensivo de mano de obra, razón por la cual el desarrollo de este segmento determina en buena medida los niveles de empleo y bienestar del país, Clemenza (1997), y esto solo se logra por la aplicación de los elementos de un sistema de gestión de calidad, tal como lo es el alineado a las Normas ISO 9000, en lo que respecta a la gestión por procesos, evaluación de la mala calidad y principios de la gestión de la calidad, lo cual le permite generar productos a la altura de los requerimientos del mercado actual.

Es de mencionar, que aunque se evidencio que los indicadores aplicados en esta investigación están presentes en las empresas encuestadas, los mismos en ningún caso se cumplen en un 100%. En tal sentido es necesario el establecimiento de lineamientos estratégicos para el mejoramiento de la gestión de calidad de las empresas estudiadas, basado en la Norma ISO 9000:2005, punto 2.9, la alta dirección debe proceder con:

- El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- El establecimiento de los objetivos de mejora;

- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- La implementación de la solución seleccionada;
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- La formalización de los cambios.

De igual manera, los resultados se deben revisar, cuando sea necesario, para determinar oportunidades adicionales de mejora. De esta manera, la mejora es una actividad continua. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorias, y la revisión del sistema de gestión de la calidad pueden, asimismo, utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

Así mismo, para ayudar en el aseguramiento del futuro de la organización y la satisfacción de las partes interesadas de acuerdo a la Norma ISO 9004,2000, punto 8.5.9, la dirección debería crear una cultura que involucre a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los productos.

Para involucrar al personal, la alta dirección debería crear un ambiente en el que se delega la autoridad de manera que se dota al personal de autoridad y éste acepta la responsabilidad de identificar oportunidades en las que la organización pueda mejorar su desempeño. Esto puede conseguirse mediante actividades como las siguientes:

a) estableciendo objetivos para el personal, los proyectos y para la organización,

b) realizando estudios comparativos (benchmanrking) del desempeño de la organización con respecto al de la competencia y con respecto a las mejores prácticas,

c) reconociendo y recompensando la consecución de mejoras, y

d) mediante esquemas de sugerencias que incluyan reacciones oportunas de la dirección.

Para proporcionar una estructura para las actividades de mejora, la alta dirección debería

definir e implementar un proceso para la mejora continúa que pueda aplicarse a los procesos y actividades de realización y de apoyo. Para asegurar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora, deberían considerarse los procesos de realización y de apoyo en términos de:

a) eficacia (por ejemplo, resultados que cumplen los requisitos),

b) eficiencia (por ejemplo, recursos por unidad de tiempo o dinero),

c) efectos externos (por ejemplo, cambios legales y reglamentarios),

d) debilidades potenciales (por ejemplo, falta de capacidad y coherencia),

e) oportunidad de emplear métodos mejores,

f) control de cambios planificados y no planificados, y

g) medición de los beneficios planificados.

Dicho proceso para la mejora continua debería utilizarse como una herramienta para mejorar la eficacia y la eficiencia internas, así como para mejorar la satisfacción de los clientes y de las otras partes interesadas.

La dirección debería apoyar tanto las actividades de mejora continua progresiva inherentes a los procesos existentes, como las actividades que aprovechen las oportunidades de mejora significativa, con el fin de conseguir el máximo beneficio para la organización y para las partes interesadas.

Ejemplos de información de entrada para apoyar el proceso de mejora incluyen la información derivada de los datos de validación, los datos de rendimiento del proceso,

a) los datos de ensayos/pruebas,

b) los datos de autoevaluación,

c) los requisitos establecidos y la retroalimentación de las partes interesadas,

d) la experiencia del personal de la organización,

e) los datos financieros,

f) los datos del desempeño del producto, y

g) los datos de entrega del servicio.

La dirección debería asegurarse de que los cambios en el producto o en el proceso son aprobados, ordenados por prioridad, planificados, abastecidos y

controlados para satisfacer los requisitos de las partes interesadas y evitar exceder la capacidad de la organización.

De esta manera queda comprobado, que implementar la gestión de calidad mas que una obligación de las empresas para avanzar y mantenerse en el mercado, se ha convertido en una necesidad para conducirse y operar exitosamente, logrando así se dirija en forma sistemática y transparente, mejorando continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas, ayudando a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados anteriormente expuestos, se evidencia que aunque los principios de la calidad aplicados en esta investigación están presentes en las empresas encuestadas, los mismos en ningún caso se cumplen en un 100%. En tal sentido es necesario el establecimiento de lineamientos estratégicos para el mejoramiento de la gestión de calidad de las empresas estudiadas, basado en la Norma ISO 9000:2005 (2006), punto 2.9, la alta dirección debe proceder con:

- El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- El establecimiento de los objetivos de mejora.
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- La implementación de la solución seleccionada.
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios.

Finalmente queda comprobado, que implementar la gestión de calidad mas que una obligación de las empresas para avanzar y mantenerse en el mercado, se ha convertido en una necesidad para conducirse y operar exitosamente, mediante la

consideración de las necesidades de todas las partes interesadas y la mejora continua de sus procesos, ayudando a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

TABLAS

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 22,23,24	68,6%	20,5%	5,1%	1,9%	3,8%

Tabla a. Enfoque al Cliente. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 25,26,27	70,5%	16,7%	8,3%	1,3%	3,2%

Tabla b. Liderazgo. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 25,26,27	68,6%	17,9%	7,7%	1,3%	4,5%

Tabla c. Participación del Personal. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)

ítem 31,32,33	57,1%	28,8%	7,7%	0,6%	5,8%

Tabla d. Enfoque basado en procesos. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 34,35,36	65,4%	17,3%	11,5%	0,0%	5,8%

Tabla e. Enfoque de Sistema para la gestión. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 37,38,39	65,4%	17,3%	11,5%	0,0%	5,8%

Tabla f. Mejora Continua. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 40,41,42	66,0%	23,1%	5,8%	0,6%	4,5%

Tabla g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. De Nicolo (2008)

Numero de ítem	**RESPUESTAS / ESCALA DE LICKER**				
	Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
ítem 43,44,45	64,1%	30,8%	1,3%	0,0%	3,8%

Tabla h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. De Nicolo (2008)

BIBLIOGRAFÍAS

Clemenza, Caterina. La pequeña y mediana industria metalmecánica ante el proceso de apertura petrolera. Revista Venezolana de Gerencia. Año 2 Nº 4. Maracaibo-Venezuela. Disponible en www.clad.org.ve/anales4/clemeara.html.

FERRER, Juliana (2008). La competitividad desde el mercadeo social: conjunción estratégica para el fortalecimiento de la pequeña industria zuliana. Revista de Ciencias Sociales. [online]. dic. 2007, vol.13, no.3 [recuperado 04 Marzo 2008], p.468-483. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315 - 95182007000300008&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-9518.

Gobierno Bolivariano de Venezuela (2008). Gobierno en línea, Disponible en http://www.gobiernoenlinea.ve/perfil_zulia.html.

Gómez Z, Gabriel y González O, Carlos. La función mantenimiento en PYMEs venezolanas y la gestión de calidad según las normas internacionales iso 9000. Disponible en http://www2.scielo.org.ve.

Gryna y col (2007)**.** Método Juran. Análisis y Planeación de la calidad**.** Editorial McGrawHill. p.27 - 55.

Gutiérrez, Humberto (2005). Calidad Total y productividad**.** Segunda Edición. McGrawhill. P. 67 – 75.

Hernández y col (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Mc Graw Hill Interamericana editores. Chile.

ISO 9000:2005(2006). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario (3era Revisión. 2006. p. 8-10).

ISO 9001:2000. (2001) Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (2da Revisión). 2001. p. 1-24.

León, A. (2007) Gerencia de la Calidad y Productividad**.** Notas sobre Fundamentos de Calidad. 2007. p. 1-64.

Oliveros, Elita, (2007). Rentabilidad de la pequeña y mediana empresa metalmecánica en el Municipio Lagunillas del Estado Zulia y la implantación de un sistema de calidad ISO 9000. Maestría en Gerencia de Empresas mención Gerencia Financiera. Universidad del Zulia.

Registro Nacional de Contratistas (2008), Sistema RNC en línea. Disponible en http://64.212.186.139/ rnc/pages/analistas/RAC/ResulCon.asp.

Formación Gerencial, Año 14 Nº 1, Mayo 2015
ISSN 1690-074X

HITOS EN LA HISTORIA DE LA REFORMA UNIVERSITARIA VENEZOLANA

Morela Pereira* Jazmín Díaz-Barrios**

Recibido: Junio 2014 Aprobado: Marzo 2015

RESUMEN

Este estudio documental, sustentado en la hermenéutica, revisa, a través de los procesos históricos vividos en la universidad pública, los eventos que de manera sinérgica, sentaron las bases para el desarrollo de la educación universitaria en el país. Se encontró que éste aconteció en dos etapas, una pre-democrática (1827- 1958), y otra democrática (1958- actualidad). En la primera, se visualizan tres hitos, mientras que en la etapa democrática se observan cinco momentos. Se concluye que la reforma de la educación superior se ha dado de manera lenta y fragmentada, atendiendo a la visión política del momento; sin embargo, en la etapa democrática, el enfoque se pervierte hacia una perspectiva político-partidista.

Palabras Clave: Hitos, Reforma Universitaria, Visión Histórica.

LANDMARKS IN THE VENEZUELAN UNIVERSITY REFORM HISTORY

ABSTRACT

This documental study, sustained in hermeneutic, aimed at reviewing the Venezuelan university reform, through lived historical processes in public university. The Venezuelan reform process has been lived in two main stages, one pre-democratic (1827 - 1958), and a democratic one (1958 - present). In the first, it shows three major landmarks meanwhile, for the democratic era, there are five stages. It was concluded that the higher education reform has occurred in a slow and fragmented manner, in keeping with the political vision of the moment; however, under the democratic stage, this approach has been perverted into a partisan political perspective.

Keywords: Historical Vision, Landmarks, University reform.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior, a lo largo de su historia, han estado sometidas a los intereses y demandas de los diversos actores que giran en torno a ellas -gobierno, estudiantes, profesores, empleados, obreros, comunidad, empresa-. Por ello, las reformas han constituido una forma de generar cambios tendentes a satisfacer tales demandas.

En este sentido, la educación superior latinoamericana, y por ende la venezolana, ha enfrentado el desafío de las reformas, tratando de adecuarse a los procesos políticos, sociales, económicos, entre otros, experimentados tanto en la región, como en otras latitudes. Sin embargo, estos procesos se han dado de manera diferente en cada país de la zona.

En el caso de Venezuela, el desarrollo de la universidad, y en consecuencia, sus procesos de cambio están indiscutiblemente asociados a la evolución alcanzada por el país en el orden social, económico y político, pues ella constituye una institución que refleja el acontecer de la sociedad, y sobre ella vuelca su influencia. Región

Tomando en cuenta lo antes expuesto, la presente investigación se planteó como objetivo la revisión, a través de los procesos históricos vividos en la universidad pública, los eventos que de manera sinérgica, sentaron las bases para el desarrollo de la educación universitaria en el país. En tal sentido, se hizo un recorrido por el acontecer de las reformas experimentadas en el sistema de educación superior venezolano, a partir de la consolidación de la República, considerando para ellos dos etapas: La etapa predemocrática y la etapa democrática, propiamente dicha.

En la primera, se visualizan tres hitos cuyo impacto se observará tanto en el mediano como en el largo plazo: la reforma de Bolívar en 1827 que democratizó la universidad, el decreto de educación pública y la creación del Estatuto Orgánico de las Universidades Nacionales de 1946. En la segunda, se tienen cinco momentos determinantes: la ley de

universidades de 1958, su modificación en 1970, la ley de educación de 1980, el proyecto alma mater del 2001 y los cambios de dirección ocurridos en 2004 con la creación del sistema paralelo de educación superior.

Desde la perspectiva metodológica, se empleó un abordaje cualitativo, sustentado en el análisis documental, a través de la interpretación de los textos, desde un punto de vista descriptivo para conocerlos y reflexivo para llegar a la comprensión de los mismos (Gallo, 2012). Es decir, se utilizó una aproximación hermenéutica, la cual se espera ofrezca una visión integradora de cómo ha evolucionado la universidad venezolana a través de los hitos que la han marcado.

Contexto

La reforma de las instituciones de educación superior (IES), es un tema de agenda permanente para la discusión, debido fundamentalmente, a que la dinámica del cambio es continúa. Nuevas tendencias y requerimientos a lo interno y externo de las mismas, exigen ajustes en sus procesos académicos y administrativos. No obstante, las respuestas a esos cambios varían de un país a otro e incluso de una institución a otra.

Las IES en América Latina, han transitado un largo camino desde su creación, ofreciendo o al menos intentando, dar respuestas a las demandas del contexto histórico, político, económico y social a través del cual han evolucionado. Sin embargo, fenómenos contemporáneos como la globalización, el avance tecnológico, la revalorización del conocimiento, el crecimiento vertiginoso de la población, la democratización de las sociedades, entre otros, han venido revelando limitantes en su capacidad de responder y adaptarse a las nuevas y cambiantes circunstancias.

Históricamente, desde la época colonial, la universidad latinoamericana, giro en torno a la religión, reprodujo las distinciones de clases, raza y credo propias de las elites dominantes. Fue una totalidad, con una visión propia del mundo. Sin embargo, desde el punto de vista

científico, mantuvo a la región al margen de los adelantos que en esa materia se gestaban en otros espacios académicos, sometiéndola a un sistemático atraso. Por otro lado, mediante la acción de sus claustros se introdujo la concepción de la autonomía.

Ya en el siglo XX, el movimiento reformista gestado en Córdoba definió los cambios en toda la región. Siendo que el desarrollo de la universidad, de alguna manera va inextricablemente unida a la evolución del país donde está inserta, este movimiento se entrelazó con el modelo de desarrollo basado en el crecimiento interno, mediante la sustitución de las importaciones, que en distintos momentos históricos de acuerdo con el país, se adelantó en el marco de los procesos democráticos de la región.

En términos generales puede decirse que la reforma de la educación superior latinoamericana está signada a lo largo de todo el siglo XX por Córdoba y ha sido mediatizada por los distintos procesos político-socio-económicos que ha vivido la región, hasta los 90, cuando la globalización alcanza a la educación y el fenómeno de la internacionalización comienza a tener auge.

Caso aparte lo plantea Venezuela, donde las reformas no se dieron ni al mismo tiempo ni con la misma intensidad que en el resto de Latinoamérica. En este sentido, varios hechos políticos han regido el desarrollo de la universidad: la muerte de Juan Vicente Gómez en 1935, que marcó el fin de 27 años de dictadura, la caída de la dictadura de Marcos Pérez Jiménez en 1958 y el cambio de modelo socio-económico en 1999 con el advenimiento de un gobierno de izquierda.

La reforma universitaria venezolana

En Venezuela, la primera institución universitaria creada durante la colonia, corresponde al Colegio Seminario de Santa Rosa de Lima (1721). Mediante decreto, el Rey Felipe V, le concede la "…facultad para que pueda dar grados y erigirse este colegio en

Universidad, en la misma conformidad y con iguales circunstancias y prerrogativas que la de Santo Domingo." (Universidad Central de Venezuela (UCV) 1965,54). Comienza entonces a funcionar, la universidad de manera paralela al seminario, ambas instituciones dependientes de una misma rectoría (Rojas 2005). Para 1785, se gesta la segunda institución universitaria que tendrá Venezuela en el período colonial, el Seminario Colegio de San Buenaventura de Mérida de los Caballeros, que alcanzará su rango de universidad en 1810 (Universidad de Mérida), ya en los albores de la república.

Explica Rojas (2005), que para 1827, se introducen cambios que separan totalmente la iglesia de la actividad universitaria. En este sentido, se acoge el modelo napoleónico, que lleva a la reforma del claustro, actualización de las cátedras, incorporación de las nuevas corrientes científicas como es el caso de medicina y la asignación de rentas para darle empuje a la autonomía universitaria.

Añade Rojas (2005) que este es el modelo universitario que privó, durante más de cien años, hasta las primeras décadas del siglo XX, cuando el esquema de dominación político, económico, social y educativo comienza a tambalearse, frente a las presiones de diversos sectores, a la caída de la dictadura, con la muerte de Gómez (1935). Las demandas giraban en torno a una transformación, como vía para alcanzar participación en las actividades económicas y sus beneficios, mejores niveles de vida y acceso a la educación, entre otros aspectos.

Hitos de la reforma universitaria venezolana:

El desarrollo de la universidad venezolana, y por ende, sus procesos de cambio están indiscutiblemente asociados a la evolución alcanzada por el país en el orden social, económico y político, pues ella constituye una institución que refleja el acontecer de la sociedad, y sobre ella vuelca su influencia. Para entender estos procesos, es preciso recorrer el

acontecer histórico de las reformas experimentadas por el sistema de educación superior venezolano, a partir de la consolidación de la República.

Etapa pre-democrática

La educación superior venezolana, heredada del proceso colonial, experimenta sus primeros cambios a la luz de la naciente República. El ***primer hito*** inició con el decreto de Simón Bolívar, presidente de la Gran Colombia en 1827, cuando la Universidad de Caracas pasa a denominarse Universidad Central de Venezuela (UCV), se logran entre otras cosas: cierto grado de autonomía organizativa y académica; reducen o eliminan restricciones raciales, económicas y religiosas para el ingreso, así como el latín como lengua oficial de enseñanza; disminuyen los costos de matrícula y aumentan los sueldos de los catedráticos (Morles, Medina y Alvarez 2003). Sin embargo, para Casas (1998,212), a pesar del cambio de modelo, la universidad venezolana continuó al servicio de pequeños grupos privilegiados de la estructura social, económica y política del país.

Es en esta etapa, cuando se adopta el modelo napoleónico como forma de estructuración. La UCV se constituye en un conjunto de facultades, y por ende, escuelas diferenciadas, cuya función principal era la formación de profesionales especializados. En los años siguientes, señala Rojas (2005), fueron escasas las reformas al sistema, debido principalmente a los conflictos de orden político y social.

Un ***segundo hito***, se tiene con el Decreto de Instrucción Pública Gratuita y Obligatoria en 1870, cuya trascendencia radica en la oportunidad que brindó a la población de incorporarse a la educación, y abrió el camino para el avance hacia la educación universitaria. El 27 de Junio de 1870 el presidente Guzmán Blanco dictó el decreto, cuyo autor es el doctor Martín J. Sanabria. Este se constituyó en el paso más grande

hacia la democratización de la educación y el desarrollo del país.

El Decreto dividió la instrucción pública en dos etapas: la primaria o universal, que la Ley exige a todos los venezolanos y que los Poderes Públicos están en el deber de dar gratuitamente; y la instrucción libre o voluntaria que comprende los demás conocimientos que los venezolanos quieran adquirir en las demás ramas del saber humano. Estableció que los distintos niveles de gobierno tenían la obligación de promover por todos los medios a su alcance, la instrucción primaria, creando y protegiendo escuelas gratuitas en los poblados y en los campos, de manera que los conocimientos obligatorios estuvieran al alcance de todos.

Este decreto, no sólo previó que la enseñanza primaria llegara a cada rincón del país, sino también a cada ciudadano, incluso los adultos. Adicionalmente, delineó la estructura, la dirección, el control, los recursos y la evaluación de los programas del sistema, incluyendo el decreto mismo, a fin de que en su perfectibilidad, se fuera mejorando de acuerdo a los cambios del entorno. Venezuela tiene una deuda impagable con estos dos próceres.

Otro importante evento de esta época, lo constituye la creación de la Universidad del Zulia (LUZ) en 1891. De acuerdo con Morles, Medina y Álvarez (2003), en la segunda mitad del siglo XIX la universidad venezolana vivió algunas etapas de esplendor, pero predominaron las de decadencia, debido a la inestabilidad política, las crisis financieras y al intervencionismo oficial.

En la primera mitad del siglo XX, hubo pocos aportes a la educación superior como resultado de 27 años de dictadura que debilitaron y atrasaron su desarrollo. Sin embargo, en el marco del proceso de transición hacia la democracia iniciado en 1936, los estudiantes universitarios, inspirados por Córdoba[1] y con el apoyo de los

[1] La reforma de Córdoba (1918), constituye de acuerdo con Casas (1998), el primer gran cuestionamiento a la universidad latinoamericana dirigido a contrarrestar el control que ejercían los grupos conservadores y el clero sobre la universidad, así como los hechos de corrupción y autoritarismo existentes. El programa reformista incluyó aspectos sociales, políticos y los propiamente académicos,

partidos políticos de la época, sostenían la necesidad de cambio en las instituciones de educación superior del país.

Estos cambios se constituyen en el ***tercer hito*** de esta etapa, y de acuerdo con Peñalver (1997), fueron plasmados en el Estatuto Orgánico de las Universidades Nacionales de 1946, en el que se fueron configurando reformas académicas y reivindicaciones estudiantiles, raíces de la Ley de Universidades del 58.

La materialización del estatuto fue la creación del Consejo Nacional de Universidades en el Decreto Presidencial no. 408, publicado en la Gaceta Oficial No. 22.123, de fecha 28 de septiembre de 1946 por la Junta Revolucionaria de Gobierno de los Estados Unidos de Venezuela. El objetivo fue mantener la unidad pedagógica, cultural y científica de las Universidades Nacionales, y estaba constituido por un delegado de los profesores y un delegado de los estudiantes de cada universidad, elegido por votación directa y secreta en los sectores respectivos; por los Rectores de las Universidades y por el Ministro de Educación, quien lo preside.

A través del funcionamiento del CNU, de manera sucesiva, fue reformulado el Estatuto Orgánico del Cuerpo introduciéndose modificaciones en los años 1953, 1958 y en el año 1970, cuando se amplía la estructura del organismo al incorporar en la reglamentación a la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU).

Adicionalmente, destaca en este período la apertura del Instituto Pedagógico Nacional (1936) y dos universidades privadas: la universidad (laica) Santa María y la Universidad Católica Andrés Bello, ambas en 1953, así mismo se da

siendo los fundamentales, según Tünnermann (2000),: Autonomía universitaria; elección de los cuerpos directivos y de las autoridades por la propia comunidad universitaria; concursos de oposición para la selección del profesorado y periodicidad de las cátedras; docencia libre; asistencia libre; gratuidad de la enseñanza; reorganización académica, creación de nuevas escuelas y modernización de los métodos de enseñanza; asistencia social a los estudiantes; democratización del ingreso a la Universidad; vinculación con el sistema educativo nacional; extensión universitaria; y unidad latinoamericana. El modelo se propagó por las universidades públicas de la región de manera disímil, de acuerdo con las realidades de cada uno de los países, fue más o menos rápida la asunción de los postulados. En el caso de Venezuela, los regímenes políticos dictatoriales fueron impermeables a los cambios propugnados por Córdoba y los cambios llegaron alrededor de 1945.

inicio a los programas de postgrados. Estos tres hitos de la etapa pre-democrática se resumen el en cuadro 1.

Cuadro 1

Hitos históricos en la etapa pre-democrática

ETAPA	HITOS
PRE-DEMOCRÁTICA	1. Cambio del modelo universitario, a partir del decreto de Simón Bolívar (1827), adopción del modelo napoleónico de universidades, dando inicio a una mayor pluralidad en el acceso de la población a la institución.
	2. Decreto de instrucción pública y obligatoria (1870). Democratización y organización de la educación básica, sentando las bases para el impulso de la sociedad hacia la formación universitario.
	3. Estatuto Orgánico de las Universidades Nacionales de 1946, en el que se fueron configurando reformas académicas y reivindicaciones estudiantiles, raíces de la Ley de Universidades del 58.

Fuente: Elaboración propia (2014).

Etapa democrática

En el ámbito educativo, en la búsqueda de la consolidación de la naciente democracia, se desarrolla una política educativa del Estado que se encauzó hacia la apertura de la educación a las masas, dando acceso a los sectores hasta entonces excluidos del sistema de educación superior, pero ocasionando un crecimiento acelerado de la matrícula estudiantil que ha sido sostenido en el tiempo. De hecho, entre 1958 y 1981 la matrícula se incrementó en casi 3000%, pasando de 11.000 estudiantes a 331.100 (Morlés, Medina y Álvarez 2003).

La notable expansión de la educación superior en los 60s, apoyada por las crecientes asignaciones fiscales del Estado, respondió, no sólo, a las exigencias de legitimación que implicó la instauración del modelo político democrático representativo, de alcances populistas, sino también, a razones de orden cultural y económico. Esta ampliación en las oportunidades de estudio, estuvo asociada a la implementación del modelo de desarrollo basado en el

crecimiento interno, mediante la sustitución de las importaciones; al creciente proceso de urbanización del país así como al evidente crecimiento de los servicios y del aparato estatal que exigía nuevas y mayores demandas de personal calificado (Esté 1998).

De esa manera, la institución universitaria fue, por una parte, el espacio para la formación de los profesionales requeridos por el naciente parque industrial, y por otra, un instrumento de legitimación del nuevo orden político. Plantea Dachner (1995), que en este contexto, surge una alianza entre las universidades y el Estado Reformista. Las primeras van a demandar autonomía y recursos garantizados por las constituciones políticas, y el segundo exigirá orientar dichos recursos a la formación de profesionales que se requieran para la modernización del Estado y para la puesta en práctica del proyecto de industrialización.

En este contexto surge el ***primer hito*** en la etapa democrática del país: la promulgación de la Ley de Universidades de 1958. En ella se consagró, en correspondencia con los preceptos de Córdoba, entre otros, el principio de autonomía e inviolabilidad del recinto universitario, cogobierno, función social de la universidad, libertad de cátedras, renovación pedagógica y extensión universitaria.

La autonomía implicará que el recinto universitario será inviolable, es decir no podrá ser allanado, esto comporta ventajas y desventajas ya que también implica que la vigilancia y el mantenimiento del orden es competencia de las autoridades universitarias. Además la autonomía tiene que ver con los recursos universitarios, ya que la universidad cuenta con patrimonio propio, distinto del fisco. En cuanto a las autoridades, son elegidas por votación directa y secreta del claustro y por mayoría absoluta. Previo a esto las autoridades eran funcionarios de libre remoción del ejecutivo nacional.

Por otra parte, el cogobierno implica que la toma de decisiones se descentraliza en distintas instancias

(consejos de escuela, facultad y universitario). Además está en manos de múltiples actores: autoridades, profesores, egresados y estudiantes.

En cuanto a la libertad académica, se deja establecido que las cátedras estarán abiertas a todas las corrientes del pensamiento y con un espíritu democrático. El académico tendrá independencia en la exposición, orientación y trabajos de la materia, sin embargo, deberán elaborar los programas de las mismas y someterlos a aprobación superior. Previamente los académicos estaban supeditados a los mandatos superiores en cuanto a contenidos, forma y fondo.

De igual manera se consagra la función social de la universidad y su contribución a la vida del país, a través de la difusión del saber con la investigación y la enseñanza como herramientas, completando así la educación recibida en los niveles anteriores y con el supremo objetivo de formar los cuadros profesionales de relevo para el desarrollo y progreso del país.

Al respecto, puntualiza Rama (2006,39), que la autonomía fue la conquista de la libertad académica así como la expresión del creciente poder de la sociedad frente a los gobiernos. Sin embargo, para Esté (1998), la entrada en vigencia de esta Ley, representó la prolongación modernizada de la universidad napoleónica, manteniéndose la estructura de facultades y escuelas, con las consecuencias académicas y burocráticas que este modelo comporta.

Sobre este punto, Ribeiro (2006) considera que los resultados de esta modernización fueron mediocres. Debido por una parte, a que, la ciencia se desarrolló de manera disciplinar y no como un campo del saber humano que permitiera explotar sus propias potencialidades. Y por la otra, sostiene el autor, que se mantuvieron criterios elitistas, resultantes en muy pocos profesionales, en comparación con la demanda, dejando a la inmensa mayoría de la población fuera de los avances de la ciencia.

Mencionan Vásquez, Agüera y

Wietse (2001), que el proceso de expansión del sistema, trajo como secuela una creciente masificación, y con ella, la pérdida de calidad en la enseñanza; además, se enfatizó la ineficacia de la administración al compás de una gestión centralizada. Este descenso en la calidad, insisten los autores, es explicada, entre otras cosas, por la necesidad de improvisar con personal docente y de investigación de poca experiencia y trayectoria educativa.

La finalización de la década del sesenta, estuvo signada por una serie de circunstancias, tanto internas como externas, que afectarían el desarrollo posterior de las universidades. A lo interno, las universidades experimentan un proceso de radicalización política y polarización ideológica, en cierta forma inspirado en experiencias revolucionarias de otras latitudes. En este contexto, se produce el Movimiento de Renovación Universitaria (1967-1969), que cuestionó la estructura misma de las instituciones universitarias.

Señala Esté (1998), que el debate giró en torno a dos aspectos básicos: curricular y administrativo. Una transformación de contenido curricular (en su aspecto formativo, técnico-científico y didáctico) y una reestructuración de las relaciones de poder en los modos de organización y gestión de la vida institucional. Si bien no se alcanzaron las propuestas originales, se abrió la posibilidad a posteriores cambios.

A lo externo, una serie de factores impactan tanto a corto, como a mediano plazo, a saber: las restricciones en la demanda de empleos, el agotamiento del modelo económico, el continuo crecimiento de la matrícula estudiantil en los niveles medio, y la definición de políticas dirigidas a limitar el gasto en el sector de la educación, entre otros, dada la restricción de ingresos petroleros de finales de los 60s.

En atención a lo anterior, la década del setenta, comienza con un panorama económico poco favorable arrastrado desde finales de los sesenta (1969), que incidió en el cambio de la estrategia económica, orientándola hacia un modelo de

desarrollo basado en la diversificación del aparato industrial, así como en el establecimiento de políticas de integración regional para facilitar el crecimiento hacia fuera.

Este proceso es favorecido en el año 1973, con la elevación de los precios del petróleo que supuso para Venezuela ingresos nunca antes vistos.

El nuevo modelo de desarrollo económico implicó, en el plano de la política educativa del sector universitario, la adecuación del nivel superior a los nuevos lineamientos de la estrategia económica. Hubo necesidad de hacerle frente al crecimiento de la matrícula que se convirtió en un problema crítico, por su impacto en el gasto público (Esté 1998). Por otra parte, la política educativa también tuvo dirigida al control político, con el propósito de centralizar y controlar las decisiones así como el proceso de contestación y radicalización política que hasta entonces protagonizaron las universidades.

Este es el contexto en el cual surge el ***segundo hito*** de la etapa democrática, cual es la reforma parcial de la Ley de Universidades en 1970. Se introduce la concepción de universidad experimental, y permite además la creación de institutos y colegios universitarios y pedagógicos estrictamente controlados por el gobierno y se estimula al sector privado a brindar su oferta educativa.

El propósito central, de acuerdo a Morlés, Medina y Álvarez (2003), fue restar autonomía y ejercer un mayor control político sobre las instituciones. Con este fin se crea la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), como apoyo técnico al Consejo Nacional de Universidades (CNU) en la tarea de planificación y regulación del desarrollo de la educación superior. Otro propósito del Estado fue dar respuesta, tanto a la demanda interna de estudiantes en formación, como a la demanda externa del mercado laboral, que exigía profesionales acordes con el incipiente proceso de crecimiento industrial experimentado con la modernización del país en esa época

Se crea, en palabras de Morlés, Medina y Álvarez (2003), un

conjunto heterogéneo y doblemente binario de educación superior: universidades vs. institutos de educación superior, por un lado, y sector oficial vs. sector privado, por el otro. De acuerdo con datos del autor, para 1957 existían 6 instituciones de educación superior: 3 universidades nacionales, 2 privadas y un instituto pedagógico. Para 1980 el sistema estaba conformado por 91 instituciones (un crecimiento de más de 1500%), mientras que en el 2001 la cifra alcanzó a 145, destacándose la heterogeneidad e inclinación hacia el crecimiento del sector privado sobre el público.

Agrega García Guadilla (2006), que para el año 2003 se contaba con 163, y en el 2005, ya se tenían 169 instituciones de educación superior en el país. En la actualidad, desafortunadamente, se carece de estadísticas oficiales que den cuenta de la cantidad de instituciones de nivel superior con las cuales cuenta el país. Sin embargo, según datos suministrados por Reinoso - Viceministro de Desarrollo Académico del Ministerio de Educación Universitario- (La Verdad 2013), al presente, Venezuela cuenta con 172 organizaciones de educación superior, entre colegios universitarios y universidades.

La década de los ochenta inicia plagada de problemas; particularmente se observa el agotamiento del modelo rentista, con el deterioro de los ingresos fiscales y la presión financiera asociada a la deuda externa. Lo anterior incide en el deterioro creciente del bienestar colectivo así como la pérdida de legitimidad y confianza en las principales organizaciones partidistas. En este contexto, el gobierno crea la Comisión para la Reforma del Estado (COPRE), dirigida a promover cambios políticos para democratizar y modernizar la relación Estado-sociedad.

En el ámbito de la educación superior, la política de la COPRE a través de la Comisión de Educación, promueve con mayor énfasis el proceso de diversificación y privatización del sistema, así como las regulaciones al crecimiento

matricular mediante la puesta en práctica de diversas modalidades de ingreso. Adicionalmente, las regulaciones del Estado a la educación superior en esta época, generan el reforzamiento del movimiento gremial, centrado en las luchas por mejoras socio-económicas.

Este es el panorama en el cual se da el ***tercer hito*** de esta etapa, es decir, la aprobación de la Ley Orgánica de Educación (1980), en la cual se da un espacio preponderante a los programas de postgrado al incluirlos como parte del ciclo de la educación superior. Al respecto, el artículo 26 de la referida ley establece "La educación superior tendrá como base los niveles precedentes y comprenderá la formación profesional y de postgrado…". El reconocimiento de esta actividad, para el desarrollo del país, se puntualiza con la creación del Núcleo de Autoridades de Postgrado (1992), conformado por los directivos de esta actividad en todas las instituciones del país y la Normativa General de Estudios de postgrado (1996).

Esta ley le dio organicidad al sector educativo nacional, recogió variados elementos dispersos y los ensambló en un solo documento rector. Más allá de esto, significó para el país un hito de desarrollo: de una nación subdesarrollada donde el máximo nivel educativo estaba representado por el pregrado, se dio impulso a la formación de postgrado (especializaciones, maestrías, doctorados) que comenzó a estar en el imaginario académico y de los profesionales de la época. Significa un salto cualitativo, la apertura hacia un nivel superior de educación que previamente estaba relegado o ignorado, sin embargo, la evolución fue lenta y su aceptación por la comunidad universitaria se dio de manera paulatina.

En los noventa, la difícil situación social y económica del país unida a la inestabilidad política reinante -dos intentos de golpes de Estado en el año 1992- marcan el panorama que enfrenta la universidad venezolana. El tema del déficit presupuestario es una constante frente al aumento sostenido de la matrícula estudiantil,

el crecimiento de la oferta educativa privada sobre la pública, y la intensificación de la participación gremial de profesores, empleados y obreros en búsqueda de mejoras socio-económicas.

Paralelamente, organismos multilaterales como el Banco Mundial y la UNESCO promueven una agenda de transformación para el sistema de educación superior, en correspondencia con los cambios del sector universitario en América Latina, siendo los temas centrales en el debate: calidad, transparencia, rendición de cuentas, flexibilidad curricular, equidad y pertinencia, uso y manejo de tecnologías de información, transferencia de nuevos conocimientos; así como nuevos ordenamientos jurídicos, legislativos, políticos y organizacionales (Didriksson 2008). Otros temas significativos en la agenda lo constituyen la evaluación y la acreditación.

Para García Guadilla (2011), las políticas públicas en materia de educación superior, experimentaron pocos cambios, a diferencia del turbulento panorama político que se vivió en la época. Hubo discusión en cuanto a:- El modelo de financiamiento basado en insumos y en negociaciones políticas; - La creación de mecanismos nacionales de rendición de cuentas para el aseguramiento de la calidad; - Actualización de los sistemas de información que permitieran tomar decisiones de alcance estratégico. En ninguno de los casos se concretó reforma alguna. En el plano normativo, se descartó un proyecto de Ley de Educación Superior propuesto por el Congreso Nacional (PLES-1998).

Es una década donde se estimuló la evaluación institucional, pero en la práctica la tendencia fue hacia los programas de orden individual, tal es el caso del Programa de Promoción al Investigador (PPI) y el premio de la Comisión Nacional de Beneficio Académico (CONABA). Un avance importante los constituye el empuje a los programas de postgrado en 1993. Subraya la IESALC-UNESCO (2003), que en Venezuela en las

últimas décadas, en el marco de la crisis iniciada en los ochenta, se han producido muchas innovaciones, pero puntuales y de poca trascendencia nacional. Es cierto, sin embargo que casi todas las instituciones de educación superior (IES) pueden presentar un listado de realizaciones novedosas, pero ellas no logran modificar la situación general.

A pesar de no representar un hito para la educación superior en si misma, es importante destacar, el giro político experimentado en el país a partir del cambio de gobierno en el año 99, el cual tuvo sus repercusiones en todos los espacios de quehacer nacional. En el sistema de educación superior, hubo un reforzamiento del discurso reformador y se avanzó en materia de formulación de políticas públicas dirigidas a la calidad, la equidad y la pertinencia. Fundamento para estos cambios fue el Proyecto Educativo Nacional (PEN 1999) generado en el marco de la aprobación de la nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), aprobada a finales de 1999. Ambos documentos constituyen la plataforma orientadora de los cambios estratégicos en el ámbito educativo nacional.

En este sentido, el gobierno nacional, planteó desde distintos organismos de la administración pública, una serie de propuestas dirigidas a reformar el sistema de educación superior (Políticas y estrategias para el desarrollo de la educación superior en Venezuela (2001), Alma Mater (CNU-OPSU, 2001), Transformación universitaria: Estrategias de cambio para la educación superior venezolana (CNU, 2001), Las redes regionales de cooperación de educación superior: Estrategias para una concertación entre la educación superior y el Estado (2002), Sistema de evaluación y acreditación para las universidades nacionales (CNU-OPSU, 2002), Tipología de las universidades venezolanas (CNU-OPSU, 2002), Proyecto de Ley de Educación Superior (2003) entre los más destacados).

En su mayoría, estas propuestas no lograron cristalizarse y

en otras hubo pocos avances. Así encontramos el ***cuarto hito*** representado por el Proyecto Alma Mater, proyecto que puede considerarse como la política pública marco del Estado Venezolano hacia la educación superior en esa época. El origen se remonta al año 1999, cuando la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) adelantó un proceso de sistematización para dar forma a la transformación de la educación superior. Sin embargo, no es sino hasta el año 2001 cuando aparece una publicación que explica el contenido del proyecto. Se busca integrar todo en un sólo sistema y garantizar: la calidad, pertinencia, justicia y equidad social.

El proyecto, de acuerdo con OPSU (2001), fue sustentado en la doctrina constitucional en materia de educación, las políticas del gobierno nacional en el sector de la educación superior y los lineamientos OPSU vigentes, todo visto bajo el tamiz de la situación del sector universitario del país.

El proyecto fue desarrollado en dos grandes programas: Mejoramiento de la Calidad y Mejoramiento de la Equidad. El primero, pretende elevar la calidad del sistema de educación superior en la búsqueda de la excelencia, a través de cuatro subprogramas básicos: Evaluación y acreditación institucional, Financiamiento y gestión; Sistema de promoción y permanencia de los docentes universitarios; y Fortalecimiento institucional (formación de recursos humanos, investigación y unidades de apoyo académico) (OPSU, 2001).

El segundo programa (mejoramiento de la equidad) se orienta a disminuir las desigualdades en el acceso y el desempeño de los estudiantes en el sistema de educación superior. Se toman en cuenta tres subprogramas básicos: Sistema nacional de admisión, Programas de apoyo económico y Servicios de bienestar estudiantil de las universidades nacionales (OPSU, 2001).

El proyecto Alma Mater representó una oportunidad de ejecutar alguna de las transformaciones que en materia de

educación superior, se produjeron en América Latina en la década de los 90, y llevar a Venezuela al siguiente estadio en el desarrollo de la educación. Desafortunadamente, este proyecto sólo vio la luz hasta el 2004, año en el cual, la dinámica política reorientó la visión del sector, al mismo tiempo que fue desplazado el Director de la OPSU para ese entonces, junto con parte de su equipo de gestión.

Lo anterior, representó el inicio del ***quinto hito.*** Esa dinámica política, orientada de acuerdo a la doctrina que el gobierno deseaba imponer en la educación, no logró penetrar a las universidades autónomas, no se lograron los acuerdos (gobierno-universidades-gremios) que permitieran la aprobación del proyecto de Ley de Universidades (2003), base imprescindible para generar los cambios propuestos por el gobierno en el sistema de educación superior. El gobierno optó por un sistema paralelo *c*on la creación de programas que fueron conformando y reforzando una *nueva institucionalidad*.

Entre estos se puede mencionar: la gigantesca expansión de la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA), la Universidad Bolivariana y la Misión Sucre. Esta última representada por los Fundos Zamoranos Universitarios, y las Aldeas Universitarias (García Guadilla, 2011). De hecho, Según datos de Morlés et al. (2003:12), durante toda la década del 90 se incrementó la matrícula en 50%; sin embargo del 2001 al 2002 se incrementó en casi 12% y del 2002 al 2004, en 34%.

La tendencia de los cambios en las IES en Venezuela, apuntan hacia el surgimiento de un nuevo sector público terciario que elimina restricciones para el ingreso, altamente descentralizado geográficamente y con restringida autonomía de gestión, adicionalmente en todo el sistema de educación superior (público y privado), hay mayor peso de la regulación gubernamental a partir de la creación de un Ministerio de Educación Superior, orientado a instrumentar políticas en cuanto al

acceso estudiantil, y a la supervisión y fiscalización de las instituciones. (IESALC-UNESCO, 2005).

Cabe destacar que desde el 2005, la política pública emanada del gobierno a través del Ministerio de Educación Superior, ha estado enfocada en la inversión y desarrollo de la nueva institucionalidad, sin ninguna política sobre la transparencia de los grandes recursos financieros invertidos (García Guadilla, 2011). Lo anterior, ha venido reforzando las tensiones preexistentes en el sistema de educación superior tradicional, debido básicamente al relegamiento del mismo por parte de gobierno, sobre todo, de las universidades autónomas.

Adicionalmente, para Albornoz (2001:28), esta política estatal de creación de nuevas universidades en el contexto de la *revolución bolivariana*, "…interpreta a la universidad según el concepto de comunidad social, no necesariamente académica…". Así, surgieron las denominadas Universidades Bolivarianas, dependientes no sólo del gobierno sino además de sus posturas doctrinarias. Para el citado autor, el acrecentamiento de la población estudiantil en el sistema de educación superior no es garantía de calidad, por el contrario es probable que la disminuya, ya que no es posible crear y mantener una fuerza laboral bien entrenada, docentes e investigadores, con el mismo ritmo que se aumenta la matrícula. Agrega el autor, que abrir el acceso es simple y sencillo para gobiernos de corte populista como es este caso. En el cuadro 2 se presenta un resumen de la etapa democrática.

Cuadro 2

Hitos históricos en la etapa democrática

ETAPA	HITOS
DEMOCRÁTICA	1. Promulgación de la Ley de Universidades de 1958. Se da un giro importante, en correspondencia con los preceptos de Córdoba, al consagrar entre otros, el principio de autonomía e

	inviolabilidad del recinto universitario, cogobierno, función social de la universidad, libertad de cátedras, renovación pedagógica y extensión universitaria.
	2. Reforma parcial de la Ley de Universidades en 1970. Se introduce la concepción de universidad experimental, y permite además la creación de institutos y colegios universitarios y pedagógicos estrictamente controlados por el gobierno. Además, se estimula al sector privado a brindar su oferta educativa frente a la creciente demanda social por acceso a la educación superior.
	3. Aprobación de la Ley Orgánica de Educación en 1980, en la cual se da un espacio preponderante a los programas de postgrado al incluirlos como parte del ciclo de la educación superior. Lo cual significó un salto cualitativo, la apertura hacia un nivel superior de educación que previamente estaba relegado o ignorado.
	4. Proyecto Alma Mater en 1999. Su objetivo fue integrar la educación universitaria en un sólo sistema y garantizar: la calidad, pertinencia, justicia y equidad social. El proyecto fue desarrollado en dos grandes programas: Mejoramiento de la Calidad y Mejoramiento de la Equidad. Pretendía ejecutar en Venezuela transformaciones que América Latina había hecho en los 90. Sin embargo, fue paralizado en el 2004 cuando la dinámica política reorientó la visión del sector.
	5. 2004. Surgimiento paulatino de un sistema universitario paralelo, con la creación de programas que fueron conformando y reforzando una nueva institucionalidad. En ella priva la injerencia gubernamental, y por ende, se restringe la autonomía, así mismo hay disminución de las barreras de ingreso. Priva el criterio de cantidad de matrícula, sin consideraciones de calidad.

Fuente: Elaboración propia (2014)

CONCLUSIÓN

La educación superior venezolana, al igual que la latinoamericana, inició desde los tiempos de la colonia (1721); sin embargo, con respecto a las reformas, los caminos difieren en relación al resto del continente. En nuestro país los cambios no se han dado, ni al mismo tiempo ni con la misma intensidad.

Los tres hitos que marcaron la etapa pre-democrática, de manera sinérgica, sentaron las bases para el desarrollo de la educación en el país. El decreto de Bolívar inicia la verdadera universidad, separada del clero, donde las palabras autonomía y acceso comienzan a tener sentido (aun con las limitaciones propias de

la época).

Casi 50 años después, se obtiene lo que ha representado el mayor logro educativo en toda la vida del país: la obligatoriedad de la educación primaria, apoyado por la gratuidad de la misma. Guzmán Blanco, a la sazón presidente de la República, y Martín J. Sanabria fueron los autores de este hecho heroico, que brindó a la población la oportunidad de incorporarse a la educación, y abrió el camino para el avance hacia la educación universitaria. Este avance, se plasmó de manera formal en el estatuto del 46, dando pie a la creación del Consejo Nacional de Universidades, proporcionándole al sector universitario un espacio propio en el contexto nacional.

En cuanto a la etapa democrática, los cinco hitos de este período no necesariamente han ido en un mismo sentido. La alta politización de cada evento, signada por los intereses de los gobiernos de turno, más que por las necesidades del país, le ha restado coherencia a las reformas.

La ley de universidades de 1958, consagra los preceptos que 40 años antes se habían promulgado en Córdoba; significó el nacimiento del concepto de universidad autónoma con libertad de gobierno, finanzas, cátedra y espacios propios. La modificación en 1970, se orienta a un incremento del control del Estado del sistema universitario, pero al mismo tiempo, la necesidad de ofertar, lleva a una diversificación y apertura al ámbito privado.

Por su parte, la ley orgánica de educación de 1980 con su reconocimiento e impulso a los postgrados, representó la elevación del máximo nivel educativo del país y por ende un significativo pasó en vías del desarrollo intelectual de la nación, aun cuando su aceptación generalizada se dio de manera bastante lenta. La última década del siglo pasado presenció un rasgo característico del devenir nacional: muchas discusiones, cambios puntuales, ninguna reforma integral del sistema.

El proyecto alma mater del 2001, intento integral de elevar el

nivel de la educación superior venezolana y de homologación con el resto de Latinoamérica, se dio en un momento de efervescencia política transformadora; sin embargo, la agenda autocrática gubernamental, mediatizó y finalmente desestimó las bondades del intento.

La imposibilidad del gobierno de ideologizar las universidades autónomas, aunado a su vocación autocrática, dio como resultado un triste giro para la educación universitaria con la creación del sistema paralelo de educación superior en el 2004. La abrupta apertura a las masas de la educación superior en nuevas instituciones altamente controladas e ideologizadas, no estuvo acompañada de transparencia financiera o calidad académica. Por el contrario, se ha priorizado graduar gente adoctrinada en poco tiempo, pero no se le da la importancia necesaria al conocimiento, que al fin y al cabo es el elemento básico que hace a un profesional exitoso en el campo laboral, con lo cual, de alguna manera, se condena a estos egresados, a trabajar exclusivamente para el Estado, quien masivamente los ha acogido bajo su seno.

Bibliografías

Albornoz, Orlando (2001). La reforma de la educación superior y la revolución bolivariana. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Unidad de Publicaciones. Caracas, Venezuela. Pág. 383.

Casas Armengol, Miguel (1998). “Hacia la Transformación de la Universidad Venezolana ¿Disfuncionalidad de un Modelo Universitario?”, Cuadernos del Cendes, Año 15, N° 37, Pág. 205-220.

Congreso de la República de Venezuela (1970). Ley de Universidades. Gaceta Oficial No. 1429 Extraordinaria de fecha 08 de septiembre de 1970.

Congreso de la República de Venezuela (1980). Ley Orgánica de Educación. Gaceta Oficial No. 2.635 Extraordinaria de fecha 28 de julio de

1980.

Consejo Nacional de Universidades y Oficina de Planificación del Sector Universitario (2001). Proyecto Alma Mater para el mejoramiento de la calidad y la equidad de la educación superior. Caracas, Venezuela.

Consejo Nacional de Universidades y Oficina de Planificación del Sector Universitario (2002). Tipología de las universidades venezolanas. Caracas, Venezuela.

Consejo Nacional de Universidades y Oficina de Planificación del Sector Universitario (2002). Sistema de evaluación y acreditación para las universidades nacionales. Caracas, Venezuela.

Consejo Nacional de Universidades (2001). Transformación universitaria: Estrategias de cambio para la educación superior venezolana. Caracas, Venezuela.

CNU-OPSU (2002). Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Nacionales (SEA). Comisión Técnica del SEA. Disponible en: http://www.ciencias.ula.ve/ComisionCur/Documentos/SistemaEvaluacionAcreditacionCalidadUniversitariaVenezuela.pdf. Consultado el día 25/05/12.

Dachner Trujillo, Yolanda (1995). Las Universidades en las Sociedades Latinoamericanas. Revista Pensamiento Actual, Vol. 1, No. 1. Universidad de Costa Rica.

Didriksson, Axel (2008). Contexto global y regional de la educación superior en América Latina y el Caribe. En: Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe. Editores: Ana Lucia Gazzola y Axel Didriksson. Ministerio de Educación Superior. Caracas, Venezuela. Pág. 21-54.

Esté, Nina (1998). La educación superior venezolana. Una institución en crisis. Testimonios orales de sus actores. Universidad Central de Venezuela. Consejo de

Desarrollo Científico y Humanístico. Caracas, Venezuela. Pág. 156.

Gallo Armosino, Antonio (2012). Manual de hermenéutica. Disponible en: http://www.url.edu.gt/PortalURL/Biblioteca/Contenido.aspx?o=5026&s=49

García Guadilla, Carmen (2006). Proyecto CINDA. Educación superior en Iberoamérica 2006. Informe de Venezuela. Disponible en: http://www.cinda.cl/htm/es.htm. Consultado el 14/04/12.

García Guadilla, Carmen (2011). Tensiones de la Educación Superior Venezolana en un contexto de explícita polarización política. Disponible en: http://mt.educarchile.cl/MT/jjbrunner/archives/tensionesesup.pdf. Consultado el 05/05/12.

IESALC-UNESCO (2003). Reformas e innovaciones en la educación superior en algunos países de América Latina y el Caribe, entre los años 1998 y 2003 Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

IESALC-UNESCO (2005). Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe 2000-2005. La Metamorfosis de la educación superior. Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). Editorial Metrópolis, C.A., Caracas, Venezuela.

Ministerio de Educación Cultura y Deportes (1999). Proyecto Educativo Nacional (PEN). Caracas, Venezuela.

Ministerio de Educación Cultura y Deporte (2001). Políticas y estrategias para el desarrollo de la educación superior en Venezuela. Caracas, Venezuela.

Ministerio de Educación Superior (2002). Las redes regionales de cooperación de la Educación Superior: Estrategias para una concertación entre la Educación

Superior y el Estado. Caracas, Venezuela.

Ministerio de Educación Superior (2003). Proyecto de Ley de Educación Superior. Caracas, Venezuela.

Morlés, Víctor; Medina Rubio, Eduardo y Álvarez Bedoya, Neptalí (2003). La educación superior en Venezuela. Informe 2002 al IESALC-UNESCO. Pág. 91. Disponible en: http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001315/131594s.pdf. 12/09/11.

OPSU/CNU (2001). Proyecto Alma Mater para el mejoramiento de la calidad y la equidad de la educación universitaria. Consejo Nacional de Universidades/Oficina de Planificación del Sector Universitario. Cuadernos OPSU, Número 1. Caracas.

Peñalver, Luís Manuel (1997). Del grito de Córdoba a la reforma hacia el siglo XXI: especial referencia a Venezuela. En: Educación Superior y Sociedad. UNESCO / IESALC Vol. 8 Nº 1, pág. 159-169.

Rama, Claudio (2006). La tercera reforma de la educación superior en América Latina. Fondo de Cultura Económica de Argentina, S.A., Buenos Aires, Argentina. Pág. 240.

La Verdad (2013). Gobierno admite que esquema presupuestario actual perjudica la calidad académica. Por: Hugo Delgado. Periódico La Universidad del Zulia. Sección Sociedad, pág.3. Maracaibo, del 17 al 23 de marzo.

Ribeiro, Darcy (2006). La universidad nueva: un proyecto. Ministerio del Poder Popular para la Educación Superior. Fundación Biblioteca Ayacucho. Colección Claves de América No. 32. Caracas. Venezuela. Pág. 190.

Rojas, Reinaldo (2005). Historia de la Universidad en Venezuela. Revista Historia de la Educación Latinoamericana, No. 7, Tunja, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Pág. 73-98.

Tünnermann Bernheim, Carlos (2000). Universidad y Sociedad. Balance histórico y perspectiva desde Latinoamérica. Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, Comisión de Estudios de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela. Pág. 288.

Universidad Central de Venezuela (1965). Cedulario de la Universidad de Caracas. Instituto de Estudios Hispanoamericanos de la UCV. Caracas.

Vásquez López, José; Agüera Ibáñez, Enrique y Wietse de Vries Meijer (2001). Retos y perspectivas de la educación superior. Benemérita universidad Autónoma de Puebla, Dirección General de Fomento Editorial, Plaza y Valdés Editores, S.A. de C.V. Puebla, México. Pág. 7-38.

Formación Gerencial, Año 14 Nº 1, Mayo 2015
ISSN 1690-074X

CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL PERSONAL DOCENTE Y DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA EN LA COSTA ORIENTAL DEL LAGO

Ana Cecilia Uzcátegui * Sandra J. López **

Recibido: Mayo 2014 Aprobado: Abril 2015

RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar la calidad de servicio ofrecido por el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia en la Costa Oriental del Lago. Todo ello fundamentado en las teorías de Kotler (2008), Serna (2008), Jiménez (2007) entre otros. El tipo de investigación utilizada es aplicada y de campo. El diseño es no experimental, transversal y descriptivo. Para el desarrollo de esta investigación la población y muestra queda constituida por los usuarios que utilizan los servicios del Instituto. La recolección de los datos se establece mediante el diseño de una encuesta, con cinco alternativas de respuesta. La validación del instrumento, fue realizada por cinco expertos en mercadeo, y se aplicó el coeficiente de confiabilidad Cronbach. Con los resultados se pudo describir los componentes de la calidad, evaluar las expectativas de los usuarios y determinar la satisfacción del cliente, y se llegó a la conclusión que es adecuada y se puede considerar de buena a excelente la calidad de atención de los servicios ofrecidos por el Instituto de Previsión Social objeto de estudio. Finalmente, se realizan recomendaciones que permitan optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Palabras Clave: Calidad del Servicio, Institutos de Previsión Social, Atención al Usuario.

(*) Doctora en Ciencias de la Educación, Magíster en Gerencia de Empresas, Profesora Titular-Investigadora LUZ – Núcleo COL. Programa Ciencias Económicas y Sociales. E-mail: anita.c.u@hotmail.com
(**) Doctora en Ciencias de la Educación, Magíster en Gerencia de Empresas, Profesora Titular-Investigadora LUZ – Núcleo COL. Programa Ciencias Económicas y Sociales. E-mail: sandra.lopez.1971@hotmail.com

QUALITY OF SERVICE OFFERED BY THE INSTITUTE OF SOCIAL WELFARE OF TEACHERS AND RESEARCH UNIVERSITY OF ZULIA IN THE EASTERN COAST OF LAKE

ABSTRACT

The main subject of this study is to determine the quality of attention of the services offered by the Institutes of Social Forecast of the Educational Personnel and Investigation Staff working at the Independent Public Universities of Zulia state, applied in the University of Zulia for being the only one in the region. All this based on the theories of Kotler (2008), Serna (2008), Jimenez (2007) among others The kind of investigation use is applied, descriptive and of field. The design is no-experimental, cross-sectional and descriptive. For the development of this investigation the population and sample are constituted by two groups or subpopulations, A: constituted by the personnel who toils in the services object of study and B: constituted by the users who represent the external clients. The harvesting of the data settles down by means of the design of 2 surveys, one directed to the subpopulation A and a second instrument to subpopulation B each one with five alternatives of answer. To valid the instrument, the intervention of 5 experts in trade was necessary, and the coefficient of Cronbach trustworthiness was applied. With the results it was possible to be described the components of the quality, to evaluate the expectations of the users and to determine the satisfaction of the external client, and it was possible to reach the conclusion that is adapted and it is possible to be considered of good to excellent the quality of attention of the services offered by the Institutes of Social Forecast study object. Finally, managemental guides were recommended in order to improve the quality of the offered service.

Key words: Quality of the Service, Institutes of Social Forecast, Attention to User.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones buscan posicionar su competitividad al establecer estrategias para mejorar la calidad de sus servicios, la cual no se basa en suposiciones, sino en el monitoreo retroactivo de la satisfacción de los clientes, mediante una amplia variedad de programas de información continua que suministra el cliente y los que ofertan el servicio. Para una organización, la atención al usuario debe estar orientada a la mejora permanente de los procesos productivos, en donde haya participación desde la alta gerencia hasta el empleado de más bajo nivel, todos comprometidos con los objetivos de la empresa.

Las empresas que prestan servicios en el área de la salud, requieren comprobar en qué grado o nivel llega al cliente la calidad del servicio otorgado. Para ello es necesario medir la satisfacción del usuario a través de los componentes de la calidad del servicio, se realiza entonces esta investigación sobre las expectativas de los usuarios y su satisfacción, con la intención de hacer una contribución a la gerencia de empresas, aportando un poco más sobre las estrategias de mercadeo en cuanto a la satisfacción del cliente y la calidad de servicio dirigida a las empresas del sector salud de la región.

Sobre estas consideraciones, la presente investigación servirá de aporte a todas aquellas organizaciones prestadoras de servicios, para ofrecer los principios y valores en atención a la calidad de sus servicios gracias a una humana atención al cliente, porque la calidad es la mejor expresión de mercado para construir clientes satisfechos.

Planteamiento del Problema

Los clientes cada vez son más exigentes, y están dispuestos a elegir con decisión el tipo de servicio que desean obtener. La calidad como un imperativo de

sobrevivencia, es ofrecer a bajo costo productos que satisfagan a la comunidad, bajo un compromiso de innovación y mejoras continuas. La calidad de servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el individuo tiene respecto a un bien o servicio. Es decir, que el producto sea el adecuado para el uso y cubra sus requerimientos.

La calidad la define el cliente dado que aprueba o rechaza el producto o servicio ofrecido, así, la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual está íntimamente relacionada con las expectativas que éste posea con respecto al producto o servicio, así lo expresa Gutiérrez (2010). En ese sentido, para Cuatrecasas (2012) el concepto de calidad ha evolucionado en los últimos años, pues éste suponía exclusivamente entregar al cliente productos y servicios funcionalmente correctos. Pero en la actualidad en las organizaciones, la calidad no puede deslindarse de la competitividad, del costo de los productos o servicios y del tiempo de entrega de los mismos. Lo que encamina a la empresa al mejoramiento continuo de los productos y servicios que ofrece y que se refleja en la obtención de la lealtad del cliente y por consiguiente de mayores beneficios económicos para la empresa.

En ese sentido, la calidad de la atención médica dentro de las instituciones de previsión social con las que cuentan las organizaciones públicas en Venezuela, se encuentran condicionadas a la economía tan cambiante y decadente a la cual se enfrenta el estado venezolano, ocasionado por la falta de políticas económicas que se adapten a la realidad del país. Las instituciones de previsión social presentan serios inconvenientes por la mala utilización y desviación de los recursos asignados, los altos costos que genera la asistencia técnica de los servicios médicos, y quizás lo más importante, el déficit de los recursos asignados a dichas instituciones.

Dentro de los centros de servicios de previsión social, se encuentra el Instituto de Previsión

Social del personal docente y de investigación de la Universidad del Zulia (IPPLUZ), que según el Art. 7 de sus estatutos, “El instituto tiene una duración de cincuenta (50) años contados a partir del 31 de agosto de 1978, fecha de protocolización del acta Constitutiva en la oficina Subalterna del I circuito del Registro Público del Municipio Maracaibo del Estado Zulia, bajo el Nº 60, protocolo I, Tomo II, prorrogable automáticamente por lapsos iguales, si no ha resuelto su disolución”

El Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia (IPPLUZ), fue creado con el servicio fundamental de garantizar la seguridad social de sus miembros, especialmente en lo que se refiere a la salud integral. La filosofía que sustenta este Programa Integral de salud está ajustada a la misión de “Desarrollar y establecer los planes de previsión social y medios de protección socio económicos de todos sus asociados y afiliados brindando atención específica en el área de salud, con el objeto de garantizar al profesor y a su núcleo familiar los beneficios que representa el cuidado y mantenimiento de la salud para el desarrollo personal, tanto en el área profesoral como en el entorno familiar y social” y a su visión de “ser un instituto líder en satisfacer los requerimientos que impliquen la mayor calidad de vida, de la manera más eficiente y eficaz, con el fin de lograr los mayores beneficios de seguridad social al menor costo”

Según lo establecen los estatutos del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia (IPPLUZ), el programa contempla el Plan Integral de Salud que incluye: Integración del Plan Básico, servicio Médico odontológico (SMO), servicio de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (HCM) para los familiares de los Asociados, Afiliados Especiales y la afiliación voluntaria de los docentes e investigadores.

En la actualidad, este organismo parauniversitario presenta

conflictos por el déficit presupuestario acumulado y por el endeudamiento continuo con sus proveedores -clínicas y farmacias-. Esta problemática ocasiona una disminución de la calidad del servicio prestado a sus afiliados y familiares. Adicionalmente, no ha realizado mediciones de calidad en sus servicios, por lo tanto, desconoce las expectativas y necesidades de sus usuarios, esta investigación está orientada a determinar la calidad de servicio ofrecido por el Instituto de Previsión del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia en la Costa Oriental del lago y corroborar si cumplen con las demandas y exigencias de sus usuarios.

Bases Teóricas

Calidad

Deming, Juran y Crosby según lo refiere Gutiérrez (2010) conciben la calidad como un imperativo de sobrevivencia, cada uno de ellos la define de diferente manera. Para Deming la calidad significa brindar productos y servicios a bajo costo que satisfagan a los clientes, implica asimismo un compromiso con la innovación y mejoras continuas. Para Juran, uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la adecuación de uso del producto, finalmente, Crosby explica la calidad desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos, su lema es hacerlo bien la primera vez y conseguir cero defectos. Los tres expertos consideran a la estadística como un instrumento muy valioso para la medición de la calidad. La mayoría de tales ideas maduraron durante las décadas de 1980 y 1990 y generaron una gran cantidad de cambios en las organizaciones, evolucionaron los estilos de dirección, la comprensión de la calidad, la productividad, la competitividad, entre otros

Estos autores coinciden en que para lograr un servicio de calidad se deben mejorar continuamente todas aquellas acciones que permitan ofrecer una mejor atención al usuario y que este

se sienta satisfecho al ver cubiertas sus necesidades de servicio.

Las organizaciones con información precisa sobre la satisfacción de los clientes con relación a la calidad de sus servicios y productos pueden tomar mejores decisiones para servirles mejor.

Servicio

El servicio lo define la Real Academia Española como la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no radica en la producción de bienes materiales. También se dice, desde un punto de vista más práctico, que es cualquier trabajo o esfuerzo en favor de otra persona y que no están relacionados necesariamente con productos, sino a través de actividades intangibles y que proporcionan beneficios o satisfacción a quien los recibe. Quintero (2012) desde el punto de vista empresarial cita el concepto de servicio expuesto por Serna (2006) que plantea como definición de servicio una estrategia de la organización alineada hacia las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, brindar un servicio superior a lo ofrecido por los competidores, buscando atraer nuevos clientes y a su vez asegurar la lealtad y permanencia de los clientes actuales.

De lo anterior se podría decir que servicio es el conjunto de acciones enfocadas al cuidado, preocupación y atención para satisfacer determinadas necesidades del usuario que busca un beneficio.

Calidad de Servicio

El concepto de calidad del servicio ha sido definido por varios autores y partiendo de la definición básica de calidad dada por la Real Academia Española: un conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; de tal afirmación es necesario destacar dos elementos: las propiedades y el juicio de valor que se puede dar a partir de dichas propiedades, de allí que la satisfacción del cliente es lo que

determina si está recibiendo o no una buena calidad de servicio

Para el caso de los servicios, la calidad toma relevancia por su carácter de intangibilidad, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los usuarios y sus percepciones, pues se trata de igualar o exceder las expectativas que posee el usuario con respecto al servicio. Es decir, la calidad es valorada mediante la comparación que el cliente hace de las percepciones de lo que recibe y las expectativas de lo que debería recibir. Ambas, expectativas y percepciones, son sensaciones experienciales, no necesariamente reales, según lo explican Duque y Gómez (2014)

De lo anterior, se podría definir la calidad de servicio, como una percepción de la realidad, lo que realmente se ofrece dentro del lugar donde se presta el servicio, y como el cliente o usuario percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas sobre dicho servicio. Son los deseos o expectativas de los clientes sobre el servicio lo que da forma a sus percepciones sobre la calidad de servicio de una institución.

Componentes de Calidad

Se han identificado cinco componentes de la calidad de servicio o elementos, que encajan con el funcionamiento del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, siendo estos evaluados en el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia

Confiabilidad

Significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento e incluye todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la institución, en este caso se evaluaron los siguientes indicadores:

- **Confianza en el personal médico**: Consiste en la seguridad que debe ofrecer el médico a sus pacientes, de tal manera que este

pueda ofrecer el servicio que el usuario necesita, en el momento preciso y cuando es requerido, de una manera correcta.

• **Servicio confiable**: Es importante que el servicio de salud lo brinde la institución de forma que atienda las necesidades y deseos de los usuarios. Para efecto de ésta investigación, se analizaron el servicio confiable del proceso de diagnostico así como del tratamiento.

Capacidad de Respuesta

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar el servicio rápido; también es considerado la diversidad servicios que ofrece la organización para el cliente o usuario, los indicadores evaluados son los siguientes:

• **Diversidad de servicios**: La propuesta de servicios en el sector salud debe orientarse a resolver los problemas del paciente y a agregarle valor al mismo como individuo, a través de la información sobre los servicios ofrecidos, laboratorio, imágenes, hospitalización, odontológicos, entre otros

• **Información oportuna del servicio**: El personal debe poseer la información y capacitación necesaria para la realización del servicio. De hecho, el personal de atención junto al personal médico debe conocer las indicaciones del servicio para transmitirlas claramente al paciente y evitarle molestias y trámites innecesarios.

Seguridad:

Se refiere a la competencia y cortesía del personal de servicio que infunde confianza en el cliente. Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad.

• **Tranquilidad por parte del usuario**: La sensación de seguridad sentida por el usuario que siente que le atiende un profesional que tiene los conocimientos adecuados. Es decir, que el personal que lo atiende utiliza de forma óptima los conocimientos, tecnología y recursos a su alcance.

Empatía:

La calidad del vínculo individual, trato personalizado, cortesía y corrección en la comunicación, simpatía, cuidado de la intimidad del otro, respeto por su individualidad, cada persona es un ser único. Va más allá de la cortesía profesional, constituye un compromiso con el cliente, es el deseo de comprenderle las necesidades precisas y encontrar la respuesta más adecuada.

- **Atención personalizada**: es el esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, el usuario debe recibir un trato individualizado, respetuoso y amable por parte del personal médico, paramédico y administrativo de la institución. No se debe generalizar a los pacientes, cada quien tiene una patología, temperamento y necesidad de tratamiento diferente.
- **Trato cordial:** todo paciente debe recibir un trato de tipo afectuoso y sincero sin discriminaciones de tipo racial, convicciones políticas o religiosas. La cordialidad se interpreta como sentimiento dirigido al prójimo y expresado en actitudes de altruismo, cariño y sociabilidad.

Tangibilidad:

Hacer tangible un servicio consiste en desarrollar una representación física del mismo, es decir, hacerlo visible, captable por los sentidos. Dentro de los aspectos físicos del servicio a evaluar en la institución objeto de estudio, se tomó en cuenta la parte visible de la oferta de servicio y están constituidos por las instalaciones, equipos y apariencia del personal de contacto, lo que indica la naturaleza del servicio mismo.

- **Espacio físico**: Se refiere al ambiente o lugar adecuado y, el equipamiento médico necesario para la atención. Es importante conocer las instalaciones para brindar comodidad a los usuarios. Las instalaciones físicas son factores fundamentales influyentes directamente sobre la calidad del servicio.

- **Equipos médicos actualizados**: son aquellos instrumentos y objetos especiales y específicos para ofrecer servicio al momento de atender al paciente. Los equipos médicos deberían ser modernos o de alta tecnología para una óptima calidad de atención, tanto de diagnostico como de tratamiento.
- **Presentación personal**: La presentación personal implica la totalidad del aspecto del trabajador, su habla, porte, y hasta el arte en el trato con la gente para favorecer la calidad de relación entre organización y usuarios.

Expectativas de los Usuarios

Las expectativas básicas son simplemente lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, se evaluará las expectativas de los usuarios a través de tres Su dimensiones que permiten conocer si las áreas de servicios objeto de este estudio, cubren con las necesidades de servicio que son ofrecidos por el IPPLUZ a sus clientes.

Atención

Todo lo que implica orientar al paciente, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además invitado a regresar. La simpatía, respeto, educación y amabilidad del personal, es base fundamental de la calidad de servicio. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención.

- **Trato profesional**: el cuidado en la formación continua y capacitación adecuada, que determina un respeto a las necesidades de que la atención que se brinda se halle en el nivel óptimo.
- **Atención de casos especiales**: Se trata del esfuerzo realizado por el profesional y el personal administrativo para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo de manera oportuna ante ciertas condiciones especiales.

Tiempo de Respuestas

El tiempo es una dimensión primordial en la obtención del servicio que conscientemente o no, determina a los ojos del cliente el nivel de la calidad. Orientar la empresa en función del tiempo del cliente, es poner en marcha una nueva organización que permita una acumulación rápida de nuevos conocimientos para adaptarse permanentemente a las necesidades del cliente.

- **Rapidez en la atención**: es la prontitud, celeridad o presteza que tenga el personal médico en atender las demandas de los pacientes, factor determinante en la confianza y la relación médico-paciente.

Accesibilidad:

La población usuaria debe disponer del cuidado integral a la salud en el momento y en el lugar que lo demande, con servicios "a su medida", el usuario debe sentir que el servicio que necesita está presente en el momento oportuno, cuando el cliente lo requiera.

- **Horario de Atención**: se corresponde con las horas de servicio disponibles para la atención de los clientes o usuarios; en este caso y por ser una institución dirigidos a la preservación y restitución de las salud de sus usuarios, el horario de atención de los servicios objeto de estudio no está sujeto a horas especificas cuando se trata de emergencias, la atención médica y paramédica se da a todas horas, siempre que el usuario lo solicite.
- **Atención externa**: Las fuentes externas dejan a la organización mayor libertad para enfocarse en su producto fundamental. Asimismo, hay servicios que por su naturaleza y grado de especialización utilizan la figura de atención externa; como el caso del IPPLUZ que presenta planes de hospitalización, cirugía y maternidad que se prestan bajo convenio con centros hospitalarios.

Satisfacción al Cliente

Para Kotler y Armstrong (2008), la satisfacción al cliente es el grado en que el desempeño percibido de un producto o servicio concuerda con las expectativas del

comprador, si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador queda insatisfecho. Un cliente podría experimentar diferentes grados de satisfacción, si el desempeño del producto o servicio coincide con las expectativas, el cliente estará satisfecho, si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará muy satisfecho.

Para efecto de esta investigación la teoría a seguir es el modelo KAIZEN, también conocido como “mejoramiento continuo”, según lo planteado por Prieto (2012), su creador Masaaki Imai lo desarrolló con base en dos conceptos japoneses que traducen “cambio para mejorar” (KAI, que significa cambio y ZEN, que significa bueno), filosofía japonesa que se utiliza para describir un proceso gerencial y una cultura empresarial, que ha llegado a significar mejoramiento continuo y gradual, implementado en lo que se hace y la forma como se realizan las actividades dentro de la empresa.

Según este modelo, un producto o servicio ofrecido por una empresa consiste en diversos elementos individuales que independientemente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente, entre ellos los elementos conocidos como elementos de satisfacción que representan los aspectos de un ciclo.

De los diferentes elementos de satisfacción y sus factores que describen el modelo de mejoramiento continuo se tomaron aquellos que tienen relación directa o incidencia dentro de la situación planteada en el presente estudio, por considerarlos como los que más describen la relación que tienen con el área de servicio de previsión social, cada uno presenta sus diferentes factores de los cuales se analizaron los más pertinentes.

Se evaluará la satisfacción del cliente a través de tres Subdimensiones producto, ventas y posventa, cada elemento puede subdividirse en varios factores, describiendo con mayor precisión el

alcance de cada subdimensión y las consideraciones que tienen en cuenta los clientes en sus preferencias por un producto o servicio.

Producto

En cuanto al elemento producto, Kotler y Armstrong (2008) expone que pueden ser tangibles o intangibles y que tienen la capacidad de satisfacer una necesidad o un deseo. Entre los factores con mayor incidencia para efecto de esta investigación lo constituyen los indicadores: imagen y cumplimiento de las expectativas.

• **Imagen**: Jiménez y Col. (2007) lo indican así: es el modo en que los usuarios entienden y perciben el producto, servicio o empresa. De tal manera, la imagen de una organización es uno de los elementos más importantes incidentes a la hora de tomar la decisión un cliente si ingresar o no en ella. En el área de la salud, las personas tienen recelos de profesionales de la medicina desconocidos y consultan instituciones y profesionales desconocidos solo cuando están suscritos a un convenio de salud.

• **Cumplimiento de las expectativas**: Las expectativas del cliente son actitudes que este asume con respecto a una compañía, estas se relacionan con el producto o servicio dado y con el profesionalismo del contacto con el cliente. Cuando se recurre a una compañía por primera vez, las expectativas pueden ser altas, al no tener ninguna experiencia adversa, no hay razón para que las expectativas sean otras.

Venta

Por el tipo de servicio tema de esta investigación, se hace necesario abordar el elemento Proveedores, dado que el servicio de salud en buena medida es facilitado por medio de empresas que proveen o abastecen bienes o servicios al instituto de previsión social, como es el caso de farmacias, clínicas, servicios de laboratorios, entre otros.

• **Proveedores de servicios**: Algunos servicios son prestados a

través de empresas subsidiarias concertadas o proveedores de servicios que llevan a cabo la ejecución del servicio directamente al usuario, y que de la calidad de servicio prestada por estas empresas también dependerá el nivel de satisfacción del cliente para la empresa.

Posventa

Existen dos factores que lo comprenden los cuales cada uno de ellos tiene un grado de excelencia.

• **Interés sostenido**: la excelencia de este factor es reconocer y honrar el valor del tiempo de vida de un cliente para la empresa y no desilusionar a los clientes genuinamente leales por no reconocer y respetar esa lealtad. Las empresas sacan mejor provecho cuando sus empleados se mantienen en el tiempo, pero sobre todo sus clientes, de allí la importancia del interés constante en el tiempo de mantener tanto a sus clientes como a sus empleados.

• **Manejo de queja**: es la excelencia de parte del personal autorizado para responder de inmediato, con amabilidad, honestidad, simpatía y profesionalismo, mantener al cliente informado todo el tiempo en el proceso de quejas y utilizar la tecnología como una herramienta, no como un bien supremo. Toda empresa proveedora de bienes o servicios enfrenta a clientes con un motivo de queja. El motivo de queja puede ser real o imaginado, pero de todas maneras es necesario prestarle atención al problema, los clientes pueden buscar desagravio de diversas formas. El cliente es de primordial importancia.

Metodología Aplicada

Esta investigación constituye un estudio no experimental ya que los sujetos objeto de estudio no fueron condicionados, es transversal porque se delimitó el tiempo del estudio y a su vez es descriptivo, ya que en él se aplicaron técnicas especificas en la recolección de

información, la cual se sometió a un proceso de codificación y tabulación, para luego del análisis obtener los resultados.

La población objeto de estudio, fueron los usuarios del IPPLUZ en la Costa Oriental del lago, como son: los profesores asociados, los afiliados y afiliados especiales. Se aplicó un instrumento para la obtención de la información, el mismo está estructurado con 29 ítemes con preguntas cerradas, donde los indicadores fueron representados por uno o dos reactivos según permitiera medirlo exactamente, y ponderadas en una escala tipo Lickert.

Análisis de los Resultados

El análisis de las respuestas se presentará segmentado y se estructurará dicho análisis a través de los objetivos planteados, así como su variable, dimensiones, subdimensiones e indicadores. Los mismos se muestran a continuación:

Describir los componentes de calidad que determinan el grado de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios ofrecidos por el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia en la Costa Oriental del Lago.

Se han identificado cinco componentes de la calidad de servicio o elementos, que encajan con el funcionamiento del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, componentes a evaluar en el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia.

Se puede decir que en cuanto a la Confiabilidad de los servicios, indicados a través de la confianza en el personal médico y el hecho de recibir un servicio confiable. La mayoría de los usuarios confían en los médicos que atienden sus necesidades. En ese sentido, Kotler y Keller (2006) expresan que la confiabilidad representa la capacidad que tiene la empresa para ofrecer el servicio de manera segura, exacta y

consistente, significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Asimismo, los usuarios sienten confianza en los equipos médicos presentes en los servicios prestados por IPPLUZ. Por otra parte, las tres cuartas partes de los usuarios expresan tener confianza en los otros servicios que contempla IPPLUZ, el resto dice tener confianza algunas veces.

Otro de los componentes que determinan el grado de satisfacción de los usuarios es la capacidad de respuesta que pueda tener la organización, se refiere a la actitud que muestra la misma para ayudar a sus clientes y suministrar el servicio en tiempo adecuado. El instituto de Previsión Social ofrece diversidad de servicios, y en este caso, los usuarios expresan que la mayoría siente que se le presta el servicio ofrecido y que la mayoría de los usuarios cuentan con alternativas médicas incluso de aquellos que no se brindan dentro de las instalaciones del instituto, por lo que se hace necesario establecer convenios con otras dependencias prestadoras de salud.

Cabe señalar, que en cuanto a información oportuna del servicio la mayoría de los usuarios sienten que la información del personal es oportuna y una minoría significativa opina que algunas veces. Así, todos los usuarios tienen derecho a que se les comunique sobre jornadas de salud que practique el instituto, pero la opinión de los usuarios es variada, la mitad dice sentirse informado mientras la otra plantea que no.

La seguridad consiste en la tranquilidad que pueda ofrecer toda organización a sus clientes, se refiere en este estudio a la capacidad profesional del personal y a la disponibilidad del servicio cuando el usuario lo requiera, en este orden de ideas se tiene que, la mayoría de los usuarios siente seguridad por contar con personal capacitado que le brinda una buena atención en salud. Al determinar la disponibilidad del servicio, es de resaltar que la mayoría de los usuarios

manifestaron que recibe el servicio cuando lo requieren.

La empatía es un componente esencial entre las personas que brindan el servicio y quienes lo reciben, el trato personalizado, la cortesía, la simpatía, forman parte de ella. Se traduce en un servicio esmerado e individualizado que satisface las necesidades del usuario. Cuando se describió este aspecto se hizo a través de la atención personalizada y se determinó que la mayoría de los usuarios expresa que nunca o casi nunca el personal del IPPLUZ se muestra apático e indiferente cuando algún paciente acude a solicitar algún servicio. Referente a lo expuesto, Serna (2008) declara: un trato personalizado sería una estrategia fundamental para dar a conocer al cliente todas las ventajas de los servicios ofrecidos y obtener de él, los índices de su satisfacción con el servicio el cual recibe; es decir, permite establecer un sistema de postventa y seguimiento para asegurar su lealtad.

También se describió la empatía a través del trato cordial, dado que todo paciente debe recibir un trato afectuoso, en este particular se puede constatar que, la mayoría de los usuarios encuestados expresaron un trato cordial, que demuestra la empatía del personal del instituto y a su vez casi la totalidad de los usuarios siente que cuando utiliza los servicios de IPPLUZ obtiene una amable atención de sus empleados; la amabilidad con la cual es tratado un cliente, sería la demostración de que el instituto posee empatía por parte de sus empleados.

Otro componente para evaluar la calidad de servicio es la tangibilidad, que en este caso por ser una organización que presta servicios, consiste en desarrollar una representación visible del mismo. Los aspectos físicos descritos en la institución objeto de estudio, fueron el espacio físico, los equipos y presentación personal. En cuanto al espacio físico, los usuarios exponen lo siguiente: las instalaciones del instituto están acorde para prestar un

servicio de calidad. Con respecto a la presentación personal la mayoría de los usuarios ven apropiada la apariencia personal de los empleados para proyectar la calidad del servicio, y es una manifestación de calidad la cual una persona debe proyectar dentro de las instituciones de este tipo.

Igualmente y siguiendo el mismo orden de ideas, se estudiaron los equipos médicos que estuvieran actualizados, porque la capacidad de una organización de contar con equipos y maquinarias para el proceso de producción de los bienes y servicios, es una ventaja competitiva la cual incide en la mejor calidad del producto y en la mayor satisfacción de los usuarios y es importante resaltar que la mayoría de los encuestados afirman que el personal cuenta con equipos médicos y material médico-quirúrgico actualizados que les permite ofrecer un servicio de calidad.

Evaluar las expectativas de calidad por parte de los usuarios que buscan los beneficios dentro de los servicios ofrecidos por los Institutos de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de las Universidades Públicas Autónomas del Estado Zulia

Se evaluaron a través de tres subdimensiones a saber: atención, tiempo de respuesta y accesibilidad.

Acerca de la atención, las organizaciones centradas en lograr buena calidad de servicios, tratan de cautivar a sus clientes dándoles un excelente trato, sin dar cabida a la indiferencia o irrespeto, en consecuencia para esta investigación se evaluó el trato profesional y la atención de casos especiales. Se precisa entonces que cuando se le consultó a los usuarios acerca de la capacidad del personal médico para brindar atención de calidad, casi la totalidad de los mismos, sienten que el personal médico está suficientemente capacitado para brindar atención de calidad. Igualmente se evaluó el trato profesional del personal

administrativo y se denota que la mayoría de los usuarios sienten que sus expectativas se cumplen en cuanto a la atención de sus particularidades, por parte del personal administrativo del instituto.

La atención de casos especiales, como urgencias, ancianos, discapacitados, entre otros, también es relevante, los usuarios opinaron en su mayoría que consideran adecuada la atención prestada a los usuarios en las condiciones especiales. No obstante hay una minoría significativa, que siente que algunas veces o casi nunca se da ese trato preferencial.

El tiempo de respuesta es un aspecto primordial en la obtención del servicio, ninguna organización que pretenda mantenerse en el gusto del mercado puede darse el lujo de hacer perder el tiempo a sus clientes. Dado que un servicio efectivo es aquel el cual se sirve precisamente cuando los clientes lo esperan, en el tiempo justo y con una calidad confiable. De igual forma Goñi (2012), plantea que cuando se diseña un servicio se tiene que saber que el tiempo del usuario es uno de los recursos más preciados, pues es lo que el cliente presta, para que en ese tiempo la empresa actúe y dote al cliente el valor que espera recibir. En este orden de ideas, se observa que casi las tres cuartas partes de los usuarios, aprecian que el servicio prestado en IPPLUZ cubre sus necesidades en el tiempo estimado por ellos y a su vez un poco más de una cuarta parte dice que solo algunas veces.

Sobre la base de las ideas expuestas, también se evaluó la rapidez de los trámites administrativos en este tipo de institutos de previsión social y casi las dos terceras partes de los usuarios consideran que los trámites administrativos del IPPLUZ son rápidos. Por otro lado, un poco más de la tercera parte siente que algunas veces son rápidos y finalmente, una mínima porción opina que casi nunca o nunca son rápidos.

Una de las principales necesidades de los clientes radica en la accesibilidad que tengan a la hora

de requerir un servicio, de allí pues, que en este estudio se incluyó en la atención externa de los servicios ofrecidos y horario de atención. En las instalaciones de los institutos de previsión social como oficinas administrativas y consultorios, existe un horario de atención, sin embargo cuando se trata de emergencias, la atención médica y paramédica se brinda a todas horas a través de proveedores por medio de convenios entre las instituciones. En el IPPLUZ, algo más que las tres cuartas partes de los usuarios siente que el horario de atención a ellos es el adecuado y casi la otra cuarta parte piensa que algunas veces.

En este orden, debe señalarse también la atención externa, donde la mayoría de los usuarios encuestados plantearon la facilidad que brinda el IPPLUZ para acceder a los proveedores de servicios externos con quienes tengan convenios establecidos y vigentes.

Determinar la satisfacción del cliente externo de los servicios ofrecidos por los Institutos de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de las Universidades Públicas Autónomas del Estado Zulia

Para determinar la satisfacción del cliente, cuya dimensión fue: satisfacción del cliente, estuvo medido por tres su dimensiones: Producto, Venta y Posventa.

En cuanto a Producto, de los elementos que según el modelo Kaisen representan el ciclo de satisfacción, se tomaron para efectos de esta investigación los indicadores: Imagen y Cumplimiento de las expectativas. En este orden, Jiménez y Col (2007) opinan que la imagen es la manera como la organización es percibida por los diferentes agentes con los que se relaciona, lo ideal es que la imagen real, la percibida por los diferentes públicos, coincida con la imagen intencional o deseada por la empresa, pues una imagen favorable beneficiaría a todos, a la organización, porque tendría la oportunidad de contar con ese

cliente; y el cliente, podría confiar en esa organización. Cabe considerar que, una mayoría significativa de los usuarios considera que el servicio que brinda el IPPLUZ se corresponde con la imagen que proyecta.

El otro aspecto a considerar es el cumplimiento de las expectativas del cliente, que son actitudes que este asume respecto a una empresa, estas se relacionan con el producto o servicio dado y con el profesionalismo del contacto con el cliente. En esta investigación, la mayoría de los usuarios declaran que al utilizar los servicios ofrecidos por IPPLUZ, éstos cubren sus expectativas.

Por otra parte, la subdimensión venta, se desarrolló con el indicador proveedores de servicios, dado a que el tipo de servicio en estudio lo amerita, A tal efecto, Montoya (2010) asevera, que quien compra bien vende bien, las condiciones de compra, la cantidad, la calidad son algunos de los elementos al establecer una relación con el proveedor dado que si el proveedor falla, la organización inevitablemente también fallará a su cliente. En este aspecto, los usuarios encuestados opinan, en este caso un poco más de la mitad, de que siempre o casi siempre se sienten satisfechos con las empresas proveedoras que prestan los servicios ofrecidos por IPPLUZ fuera de sus instalaciones. En tanto que, la parte restante o sea un poco menos de la mitad, no se siente satisfecho o siente poca satisfacción con los mismos. De acá se deduce, que desde el punto de vista de los usuarios los proveedores de servicios logran satisfacer las necesidades del cliente, solo en un poco más de la mitad de los usuarios.

Por último, para poder determinar la satisfacción del cliente, se estudió el aspecto posventa a través del interés sostenido y manejo de quejas. Las empresas sacan mejor provecho cuando sus empleados se mantienen en el tiempo, pero sobre todo sus clientes, de allí la importancia del interés constante en el tiempo de mantener

tanto a sus clientes como a sus empleados. Cabe destacar que un poco más de las tres cuartas partes de los usuarios opinan que luego de solicitar en IPPLUZ algún servicio interno o externo, el personal del instituto muestra interés porque reciba las atenciones necesarias.

Con respecto al manejo de las quejas, Jiménez y Col (2007), exponen que el mejoramiento continuo está dirigido a responder ante las quejas de los clientes, y a revisar los procedimientos e instrucciones de trabajo de la empresa, a fin de eliminar las principales causas de quejas; la investigación arroja que apenas un poco más de la mitad de los usuarios dicen recibir información del personal que labora en IPPLUZ acerca de como exponer sus inconformidades del servicio recibido. Además, un poco menos de la mitad de los usuarios sienten que han sido atendidos adecuadamente al realizar algún reclamo por alguna inconformidad con el instituto. De tal manera, que un poco más de la mitad de los usuarios siente que no siempre o casi siempre se les da buen trato al manejo de las quejas.

CONCLUSIONES

El desarrollo de esta investigación condujo a determinar la calidad de servicio ofrecido por el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia en la Costa Oriental del Lago. Luego del análisis efectuado, los resultados más sobresalientes de sus dimensiones se esbozan a través las siguientes conclusiones:

a) El primer componente de calidad descrito, fue la confiabilidad en los servicios ofrecidos por los institutos de previsión social, indicados a través de la confianza en el personal médico y el hecho de recibir un servicio confiable. Los usuarios expresaron en la mayoría de los reactivos tener confianza en los médicos que atienden a los usuarios y en el servicio en general ofrecido.

b) En cuanto a la capacidad de respuesta, se utilizó el indicador diversidad de servicios y se evidenció que la mayoría de los usuarios cuentan con alternativas médicas incluso de aquellos que no se brindan dentro de las instalaciones del instituto, de igual manera, se utilizó el indicador Información oportuna del servicio, y se pudo concluir que la mayoría de los empleados responden a las inquietudes de los usuarios, orientándolos sobre los pasos a seguir en el restablecimiento de su salud, por tanto la mayoría de los usuarios sienten que la información del personal es oportuna.

c) La seguridad consiste en la tranquilidad que pueda ofrecer el instituto de previsión a sus clientes o usuarios y en este sentido, los usuarios sienten que reciben el servicio cuando lo requieren y el personal está capacitado para brindar una buena atención de calidad.

d) La empatía es un componente esencial entre las personas que brindan el servicio y quienes lo reciben. Cuando se describió este aspecto se hizo a través de la atención personalizada y el trato; se pudo constatar que el personal se esmera en dar un buen trato a los usuarios y hacen todo lo posible por ofrecer la mejor atención, igualmente la mayoría de los encuestados afirma que la amabilidad le suma mayor calidad a los servicios ofrecidos.

e) Al observar los aspectos tangibles del servicio, representados por el espacio físico, los equipos y presentación personal. Se determinó que las instalaciones del instituto están acorde para prestar un servicio de calidad, respecto a la presentación personal la mayoría de los usuarios ven acorde la apariencia personal de los empleados para proyectar la calidad del servicio.

f) Para evaluar las expectativas de calidad de los usuarios, se tomó en cuenta la atención y se evaluó el trato profesional tanto de los médicos como del personal administrativo. En ambos casos, según la opinión de la mayoría, el personal está suficientemente capacitado para

brindar atención de calidad. Adicionalmente, se estudió la atención de casos especiales y la opinión generalizada es que la atención prestada a los usuarios en las condiciones especiales como es el caso de urgencias, ancianos, discapacitados, entre otras es adecuada. No obstante, hay una minoría significativa, que siente que algunas veces o casi nunca se da ese trato preferencial.

g) En referencia al tiempo de respuesta, se observa que casi las tres cuartas partes de los usuarios, sienten que el servicio prestado en IPPLUZ cubre sus necesidades en el tiempo estimado por ellos y a su vez un poco más de una cuarta parte dice que solo algunas veces.

h) En la evaluación de las expectativas, se tiene la accesibilidad, que se midió a través del horario de atención y arrojó que la mayoría considera que el horario de atención es adecuado. Por otra parte, también se midió la atención externa e igualmente la mayoría de los encuestados plantearon la facilidad que brinda el IPPLUZ para acceder a los proveedores de servicios externos con quienes tengan convenios establecidos y vigentes.

i) En la determinación de la satisfacción del cliente externo, se estudió el producto, por medio del indicador imagen y se pudo constatar que el servicio que brinda el IPPLUZ se corresponde con la imagen que proyecta. En cuanto a cumplimiento de las expectativas, la mayoría de los usuarios enuncian que al utilizar los servicios ofrecidos por IPPLUZ, éstos cubren sus expectativas.

j) Se valoró el indicador ventas, utilizando para ello, el indicador proveedores de servicios. En este aspecto, los proveedores de servicios logran satisfacer las necesidades del cliente, solo en un poco más de la mitad de los usuarios.

k) Por último, se analizó el elemento posventa, razón por la cual se utilizaron los indicadores: interés sostenido y manejo de quejas. En

cuanto al interés sostenido la mayoría de los encuestados opinan que luego de solicitar en IPPLUZ algún servicio interno o externo, el personal del instituto muestra interés porque reciba las atenciones necesarias. En lo que respecta a manejo de quejas, un poco más de la mitad de los usuarios siente que no siempre se les da buen trato en este aspecto.

En líneas generales, se puede considerar de buena a excelente la calidad de atención de los servicios ofrecidos por el Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia en la Costa Oriental del Lago.

RECOMENDACIONES

El establecimiento de las conclusiones anteriores permitieron formular las siguientes recomendaciones:

a) Hacer énfasis en cuanto a la capacidad de respuesta en la prestación del servicio mediante la oferta de diversidad de los mismos, donde prevalezcan los valores esenciales de la calidad de servicio tales como: ética, integridad y respeto al cliente.

b) Referente a la atención, es necesario establecer unidades de apoyo para los pacientes con discapacidades, enfermedades crónicas, o que requieran de cuidados especiales,

c) Reforzar la empatía en los empleados para alcanzar una mayor atención para con los usuarios o pacientes a través de la implantación de programas de adiestramiento y capacitación de servicio al cliente

d) Fortalecer los canales comunicacionales para que la información generada por los institutos de previsión social, llegue de manera oportuna y pormenorizada a los usuarios y estos puedan percibir adecuadamente las dimensiones del servicio ofrecido, tales como: folletos informativos, charlas instruccionales, contacto telefónico, mensajería vía Internet, uso de redes sociales, entre otras.

e) Implementar instrumentos permanentes que permitan medir

constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios, tales como: mini encuestas electrónicas al momento de ofrecer o prestar el servicio.

f) Mantener normas y políticas flexibles que permitan hacer los correctivos necesarios durante la entrega del proceso del servicio.

g) Implementar un mecanismo que facilite el manejo de quejas de los usuarios y del personal con la aplicación de un instrumento que consista en un contacto directo y personalizado.

h) Establecer estrategias gerenciales efectivas entre los institutos de previsión social y sus empresas proveedoras de servicios (laboratorios, clínicas, farmacias, etc.) que logren afianzar una misma filosofía de atención para con los usuarios.

i) Realizar otras investigaciones científicas que profundicen en las debilidades encontradas en este trabajo, como: la capacidad de respuesta, manejo de quejas y atención externa

j) Establecer unidades de atención a los jubilados, para prestarles asistencia médica preferencial

k) Gestionar ante las autoridades universitarias y organismos competentes, la entrega oportuna de los dozavos a los institutos de previsión social que le corresponden por retenciones a los asociados y el aporte que hace la Universidad del Zulia.

BIBLIOGRAFIAS

Cobra M. Y Zwarg F. (1991) Marketing de servicios. Conceptos y estrategias. Editorial McgrawHill Latinoamericana S.A.

Cuatrecasas, L (2012) Gestión de la Calidad Total: Organización de la Producción y Dirección de Operaciones. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

Duque E. Y Gómez Y. (2014).Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad

del servicio: una mirada desde la educación superior. Revista Suma de negocios.

Goñi J., (2012) el tiempo Base de un progreso consciente para elegir un futuro. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

Guiltinan, J., Gordón, P. Y Madden, T (1998). Gerencia de Marketing. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Bogotá.

Gutiérrez P., H (2010).Calidad Total y Productividad. Tercera edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Jiménez A., Y Col (2007) Comunicación e Imagen Corporativa Editorial UOC. Barcelona.

Horovitz, J. (1997). La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente. Mc Graw Hill. Madrid.

Kotler, P. Y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Editorial Prentice-Hall. México.

Kotler, P. Y Armstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing. Octava Edición. Pearson Prentice Hall.

Montoya A. (2010) Administración de Compras: quien compra bien, vende bien. Tercera Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.

Prieto H., J (2012). Gestión Estratégica Organizacional. Cuarta edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.

Quintero R. (2012) Reflexiones sobre la calidad del servicio en Colombia: ¿Utopía o realidad? Dictamen Libre, 10/11: pp. 111-117. Edición No. 10/11. Enero - Diciembre de 2012 Barranquilla, Colombia.

Serna, H. (2008). *Gerencia estratégica. Planeación y gestión, teoría y metodología*, Bogotá: 3R Editores.

Real Academia Española. Diccionario usual.

Estatutos del Instituto de Previsión Social del Personal

Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia. Maracaibo 2002.

Programa Integral de Salud. Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad del Zulia. Maracaibo 2004.

Formación Gerencial, Año 14 Nº 1, Mayo 2015
ISSN 1690-074X

ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE DE LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA EDUCACION UNIVERSITARIA VENEZOLANA

Carlos Silvestri*, Karin Silvestri**

Recibido: Enero 2014 Aprobado: Abril 2015

RESUMEN

La presente investigación estuvo dirigida a establecer estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana. El estudio fue descriptivo documental, con diseño documental bibliográfico. Se emplearon fuentes documentales, utilizando como instrumento el fólder. Los documentos recopilados fueron interpretados con análisis de contenido. Los resultados indicaron que los contenidos genéricos deben enfocarse sobre la formación en valores, convivencia democrática y consolidación de una conciencia tributaria en la población universitaria, mientras que los contenidos específicos debían abarcar desde las nociones de estado hasta la normativa en materia tributaria. También, son esenciales los recursos docentes e instruccionales que permitan promover la discusión de la temática tributaria. Igualmente, se describen estrategias de aprendizaje enfocadas en los encuentros universitarios, actividades para los docentes y estudiantes universitarios, el desarrollo de módulos educativos universitarios, concursos, actividades de teatro, así como la generación de ideas creativas por parte de los estudiantes de pregrado. Se concluye la importancia de los medios institucionales, de la empresa privada y las instituciones universitarias para la acción conjunta en materia de estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana.

Palabras Clave: Estrategias, aprendizaje, cultura tributaria, universitario.

*Profesor Titular de la Universidad del Zulia Nucleo COL. Miembro del Grupo de Investigación Desarrollo Gerencial. Doctor en Derecho
**Profesora Invitada de la Universidad del Zulia en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Miembro del Grupo de Investigación Desarrollo Gerencial. Doctora en Derecho. Doctora en Ciencias Gerenciales.

LEARNING STRATEGIES OF CULTURE UNIVERSITY EDUCATION TAX IN VENEZUELA

ABSTRACT

This research was aimed at establishing learning strategies of tax culture in the Venezuelan higher education. The study was descriptive documentary, with bibliographic documentary design. Documentary sources were used, using as instrument the folder. The documents collected were interpreted with content analysis. The results indicated that generic content should focus on the teaching of values, democratic coexistence and consolidation of a tax awareness in the student population, while specific contents should range from notions of state to the rules on tax matters. Teachers and instructional resources to promote discussion of tax issues also are essential. Similarly, learning strategies focused on college events, activities for teachers and university students, development of university education modules, quizzes, drama activities and generating creative ideas from students educational described. The importance of institutional media, private companies and academic institutions for joint action on learning strategies of tax culture in the Venezuelan Higher Education is concluded.

Keywords: strategies, l, Culture tax, university.

Estrategias de Aprendizaje

Las estrategias de aprendizaje, también conocidas como medios de aprendizaje, han sido conceptualizadas por diversos autores. Indica Amat (2001), que son procedimientos, que pueden incluir varias técnicas, operaciones o actividades específicas, que persiguen un propósito determinado: el aprendizaje y la solución de problemas académicos y/o aquellos otros aspectos vinculados con ellos. También, son considerados como medios para fomentar los hábitos de estudio porque se realizan flexiblemente, siendo instrumentos socioculturales aprendidos en contextos de interacción con una labor docente.

Por su parte, explica Beltrán (2003), que los objetivos particulares de cualquier herramienta de aprendizaje puede consistir en afectar la forma en que se selecciona, adquiere, organiza o integra el nuevo conocimiento, incluso la modificación del estado afectivo o motivación al alumno, para que éste aprenda con mayor eficacia los contenidos curriculares o extracurriculares que se le presentan.

En ese orden de ideas, para Winstein y Mayer (1992), citados por González (2003) las estrategias de aprendizaje pueden ser definidas como conductas y pensamientos que un aprendiz utiliza durante el aprendizaje con la intención de influir en su proceso de codificación. De la misma forma, Ainley (1993), citado por González (2003) las definen como secuencias integradas de procedimientos o actividades que se eligen con el propósito de facilitar la adquisición, almacenamiento y/o utilización de la información.

Otros autores como Beltrán (2003), las define como actividades u operaciones mentales empleadas para facilitar la adquisición de conocimiento, y añaden dos características esenciales de la estrategias: que sean directa o indirectamente manipulables y que tengan un carácter intencional o propositivo.

Para Monereo (1998), las estrategias de aprendizaje son procesos de toma de decisiones (conscientes e intencionales) en los cuales el alumno elige y recupera, de manera coordinada, los

conocimientos que necesita para complementar una determinada demanda u objetivo, dependiendo de las características de la situación educativa en que se produce la acción.

Para otros autores como es el caso de Nisbet y Schucksmith (1987), citados por Manuale (2007), las estrategias de aprendizaje son secuencias de procedimientos o planes orientados hacia la consecución de metas de aprendizaje, mientras que los procedimientos específicos dentro de esa secuencia se denominan tácticas de aprendizaje. En este caso, las estrategias serian procedimientos de nivel superior que incluirían diferentes tácticas o técnicas de aprendizaje.

Ahora bien, para Genovard y Gotzens (2000), las estrategias de aprendizaje son definidas como los comportamientos que el estudiante despliega durante su proceso de aprendizaje y que, supuestamente, influyen en su proceso de codificación de la información que debe aprender. Esta definición parece delimitar dos componentes fundamentales de una estrategia de aprendizaje; por un lado, los procedimientos que el estudiante despliega durante su proceso de aprendizaje con la intención de aprender y, por otro, se relaciona con una determinada manera de procesar la información a aprender para su óptima codificación.

A partir de las definiciones anteriormente expuestas, se puede afirmar que existe una amplia coincidencia entre los autores más representativos en este campo dirigidos a resaltar algunos elementos importantes del concepto de estrategias de aprendizaje. Sin duda, las estrategias implican una secuencia de actividades, operaciones o planes dirigidos a la consecución de metas de aprendizaje; y por otra tienen un carácter consciente e intencional en el que están implicados procesos de toma de decisiones por parte del alumno ajustados al objetivo o meta que pretende conseguir; es decir, se trata de actividades u operaciones mentales que realiza el estudiante para mejorar el aprendizaje; también las estrategias tienen un carácter intencional o propositivo e implican, por tanto, un plan de acción.

En ese mismo orden de ideas para Beltrán (2003), un rasgo importante de cualquier estrategia es que está bajo el control del estudiante, es decir, a pesar de que ciertas rutinas pueden ser aprendidas hasta el punto de automatizarse, las estrategias son generalmente deliberadas, planificadas y conscientemente comprometidas en actividades. No obstante, las estrategias de aprendizaje son procedimientos que se aplican de un modo intencional y deliberado a una tarea y que no pueden reducirse a rutinas automatizadas, tal como lo expresa Selmes (1985), citado por Barca (2002) es decir, son más que simples secuencias o aglomeraciones de habilidades; o como afirma Beltrán (2003), las estrategias tienen un carácter intencional; implican, por tanto, un plan de acción, frente a la técnica, que es marcadamente mecánica y rutinaria.

Por tanto, los rasgos esenciales que aparecen incluidos en la mayor parte de las definiciones sobre estrategias son los siguientes: las estrategias son acciones que parten de la iniciativa del alumno, están constituidas por una secuencia de actividades, se encuentran controladas por el sujeto que aprende, y son, generalmente, deliberadas y planificadas por el propio estudiante. En consecuencia, se puede decir que las estrategias de aprendizaje constituyen actividades conscientes e intencionales que guían las acciones a seguir para alcanzar determinadas metas de aprendizaje.

Por otra parte, con base a los comentarios anteriores se acota que los rasgos característicos más destacados de las estrategias de aprendizaje son los siguientes de acuerdo con el criterio de Pozo (1990), citado por Monereo (1998):

a) Su aplicación no es automática, sino controlada. Precisan planificación y control de la ejecución y están relacionadas con la metacognición o conocimiento sobre los propios procesos mentales.

b) Implican un uso selectivo de los propios recursos y capacidades disponibles. Para que un estudiante pueda poner en marcha una estrategia debe disponer de recursos alternativos,

entre los que decide utilizar, en función de las demandas de la tarea, aquéllos que él cree más adecuados.

c) Las estrategias están constituidas de otros elementos más simples, que son las técnicas o tácticas de aprendizaje y las destrezas o habilidades. De hecho, el uso eficaz de una estrategia depende en buena medida de las técnicas que la componen. En todo caso, el dominio de las estrategias de aprendizaje requiere, además de destreza en el dominio de ciertas técnicas, una reflexión profunda sobre el modo de utilizarlas o, en otras palabras, un uso reflexivo y no sólo mecánico o automático de las mismas.

Por su parte, de acuerdo a Bravlasky (2005), para configurar una estrategia de aprendizaje deben ejecutarse un conjunto de acciones:

(a) Identificar los contenidos a considerar en el aprendizaje: Supone considerar aquellos aspectos relacionados con el temático objeto del aprendizaje, contenidos que deben ser aceptados e internalizados por los alumnos de forma tal que formen un aprendizaje, siendo clasificados en contenidos genéricos y específicos:

(a.1) Contenidos Genéricos: Son aquellos relacionados con el tema en estudio, siendo necesario su dominio para una mayor comprensión de una temática. Usualmente tratan del marco general del tema en proceso de aprendizaje, de sus conceptos básicos o antecedentes.

(a.2) Contenidos Específicos: Son los relacionados con el tema en cuestión, los cuales determinan la profundidad del proceso de aprendizaje y la medición del dominio de conocimientos. Usualmente están claramente referidos al tema objeto del aprendizaje y define con claridad los aspectos que deben ser objeto de dominio por parte del alumno.

(b) Recursos necesarios para el aprendizaje: Comprende el conjunto de medios considerados como esenciales para fomentar el aprendizaje específico, siendo considerados los recursos docentes e instruccionales, descritos seguidamente:

(b.1) Recursos Docentes: Comprenden el cuerpo docente requerido para promover el aprendizaje, siendo indispensable que el mismo demuestre amplios conocimientos en la materia, de manera que pueda actuar como transmisor y facilitador de la información.

(b.2) Recursos Instruccionales: Los recursos instruccionales agrupan un conjunto de medios que pueden facilitar la dinámica del aprendizaje (exposición, negociación, discusión, entre otros) ocurrida en la clase. Dichos recursos incluyen la formulación de objetivos a alcanzar a través del aprendizaje, la elaboración de resúmenes de contenido, la organización previa de conocimientos, las ilustraciones y analogías, mapas conceptuales, redes semánticas, entre otras.

(c) Estrategias para el aprendizaje: Las estrategias para el aprendizaje son las acciones concretas realizadas por el docente para impartir un nuevo conocimiento y enlazarlo en la estructura cognoscitiva del alumno. Dichas estrategias pueden ser ejecutadas de diversa forma, siendo lo importante el momento en el cual se llevan a cabo:

(c.1) Estrategias Preinstruccionales: por lo general preparan y alertan al estudiante en relación a qué y cómo va a aprender (activación de conocimientos y experiencias previas pertinentes) y le permiten ubicarse en el contexto del aprendizaje pertinente. Algunas de las estrategias preinstruccionales típicas son: los objetivos y el organizador previo.

(c.2) Estrategias Construccionales: apoyan los contenidos curriculares durante el proceso mismo de aprendizaje. Cubren funciones como las siguientes: detección de la información principal; conceptualización de contenidos; delimitación de la organización, estructura e interrelaciones entre dichos contenidos y mantenimiento de la atención y motivación. Aquí pueden incluirse estrategias como: ilustraciones, redes semánticas, mapas conceptuales y analogías, entre otras.

(c.3) Estrategias Posinstruccionales: se presentan después del contenido que se ha

de aprender y permiten al alumno formar una visión sintética, integradora e incluso crítica del material. En otros casos le permiten valorar su propio aprendizaje.

Algunas de las estrategias Posinstruccionales más reconocidas son: preguntas intercaladas, resúmenes finales, redes semánticas y mapas conceptuales.

(d) Medios de Integración de las Estrategias de Aprendizaje: Comprende el conjunto de medios o vehículos posibles a utilizar para fomentar la educación y el aprendizaje de un conjunto de aspectos relacionados con una temática en específico.

(d.1) Medios Institucionales: Comprenden las acciones realizadas por los entes del gobierno o de organizaciones sin fines de lucro, enfocadas en promover un aprendizaje a través de mensajes que incentivan la participación social.

(d.2) Medios Privados: Incluye las acciones ejecutadas por entes privados, los cuales pueden apoyar con su actividad una labor educativa específica, aportando ideas, recursos económicos e inclusive canales de acceso a la población objetivo.

Aun reconociendo la gran diversidad existente a la hora de categorizar las estrategias de aprendizaje, suele haber ciertas coincidencias entre algunos autores en establecer tres grandes clases de estrategias: las estrategias cognitivas, las estrategias metacognitivas, y las estrategias de manejo de recursos:

a) Estrategias Cognitivas: Weinstein y Mayer (1992) hacen referencia a la integración del nuevo material con el conocimiento previo.

En este sentido, serían un conjunto de estrategias que se utilizan para aprender, codificar, comprender y recordar la información al servicio de unas determinadas metas de aprendizaje. Este tipo de estrategias serían las micro estrategias, que son más específicas para cada tarea, más relacionadas con conocimiento y habilidades concretas, y más susceptibles de ser enseñadas.

Dentro de este grupo de estrategias, los autores antes

mencionados distinguen tres clases de estrategias: estrategias de repetición, de elaboración y de organización. Las estrategias de repetición consisten en pronunciar, nombrar o decir de forma repetida los estímulos presentados dentro de una tarea de aprendizaje. Se trataría, por tanto, de un mecanismo de la memoria que activa los materiales de información para mantenerlos en la memoria a corto plazo, y a la vez, transferirlos a la memoria a largo plazo.

Por otro lado, los mismos autores indican que la estrategia de elaboración trata de integrar los materiales informativos relacionando la nueva información con la información ya almacenada en la memoria, mientras que la estrategia de organización intenta combinar los elementos informativos seleccionados en un todo coherente y significativo. También pueden utilizarse para seleccionar aquella información más relevante con la finalidad de facilitar su procesamiento.

Es importante acotar que para Weinstein y Mayer (1992) la mayor parte de las estrategias incluidas dentro de esta categoría, en concreto, las estrategias de selección, organización y elaboración de la información, constituyen las condiciones cognitivas del aprendizaje significativo.

También, Pozo (1990), citado por Monereo (1998) plantea que las estrategias de elaboración y organización estarían vinculadas a un tipo de aprendizaje por reestructuración y a un enfoque o aproximación profunda del aprendizaje, mientras que las estrategias de repetición se encuentran relacionadas con un aprendizaje asociativo y con un enfoque o aproximación superficial del aprendizaje.

b)Estrategias Metacognitivas: González (2002), indica que estas estrategias hacen referencia a la planificación, control y evaluación por parte de los estudiantes de su propia cognición. Son un conjunto de estrategias que permiten el conocimiento de los procesos mentales, así como el control y regulación de los mismos con el objetivo de lograr determinadas metas de aprendizaje. Según el autor, este tipo de estrategias sería macro estrategias, ya que son

mucho más generales que las anteriores, presentan un elevado grado de transferencia, son menos susceptibles de ser enseñadas, y están estrechamente relacionadas con el conocimiento metacognitivo.

Igualmente para González (2002) el conocimiento metacognitivo requiere conciencia y conocimiento de variables de la persona, de la tarea y de la estrategia. En relación con las variables personales está la conciencia y conocimiento que tiene el sujeto de sí mismo y de sus capacidades y limitaciones cognitivas; aspecto que se va formando a partir de las percepciones y comprensiones que desarrollamos nosotros mismos en tanto sujetos que aprenden y piensan. También acota el autor que las variables de la tarea se refieren a la reflexión sobre el tipo de problema que se va a tratar de resolver. Significa, por tanto, averiguar el objetivo de la tarea, si es familiar o novedosa, cuál es su nivel de dificultad, entre otros.

Ahora bien, en cuanto a las variables de estrategia, estas incluyen el conocimiento acerca de las estrategias que pueden ayudar a resolver la tarea. En ese sentido, puede entenderse la consciencia (conocimiento) metacognitiva como un proceso de utilización de pensamiento reflexivo para desarrollar la consciencia y conocimiento sobre uno mismo, la tarea, y las estrategias en un contexto determinado. Por lo expuesto, una buena base de conocimientos de las características y demandas de la tarea, de las capacidades, intereses y actitudes personales, y de las estrategias necesarias para completar la tarea, son requisitos básicos de la consciencia; así como de conocimientos metacognitivo; a lo que se debe añadir la regulación y control que el propio sujeto debe ejercer sobre todo lo anterior.

Al mismo tiempo, las estrategias metacognitivas equivalen a lo que Weinstein y Mayer (1992) denominan como estrategias de control de la comprensión y según Monereo (1998) esas estrategias están formadas por procedimientos de autorregulación que hacen posible el acceso consciente a las habilidades cognitivas empleadas

para procesar la información. Para estos autores, un estudiante que emplea estrategias de control es también un estudiante metacognitivo, ya que es capaz de regular el propio pensamiento en el proceso de aprendizaje.

c) Estrategias de Manejo de Recursos: González (2002) indica que son una serie de estrategias de apoyo que incluyen diferentes tipos de recursos que contribuyen a que la resolución de la tarea se lleve a buen término. Tienen como finalidad sensibilizar al estudiante con lo que va a aprender; y esta sensibilización hacia el aprendizaje integra tres ámbitos: la motivación, las actitudes y el afecto.

Este tipo de estrategias coinciden con lo que Winstein y Mayer (1992) exponen sobre las estrategias afectivas y estrategias de apoyo, e incluyen aspectos claves que condicionan el aprendizaje como son el control del tiempo, la organización del ambiente de estudio, el manejo y control del esfuerzo, entre otros. Este tipo de estrategias, en lugar de enfocarse directamente sobre el aprendizaje tendrían como finalidad mejorar las condiciones materiales y psicológicas en que se produce ese aprendizaje.

También, Ainley (1993) indica que gran parte de las estrategias incluidas dentro de la categoría mencionada tiene que ver con la disposición afectiva y motivacional del sujeto hacia el aprendizaje. La importancia de los componentes afectivo-motivacionales en la conducta estratégica es puesta de manifiesta por la mayor parte de los autores que trabajan en este campo.

Los autores anteriormente mencionados coinciden en manifestar que los motivos, intenciones y metas de los estudiantes determinan en gran medida las estrategias específicas que utilizan en tareas de aprendizaje particulares. Por eso entienden que la motivación es un componente necesario de la conducta estratégica y un requisito previo para utilizar estrategias.

Sobre la base de las ideas expuestas, opina Joiceb (2003) que las estrategias de aprendizaje se adaptan a cualquier temática, siendo interesante verificar que las enfocadas en el aprendizaje, se centran en acciones que pueden

ejecutar los docentes para transmitir e integrar una información o conocimiento a la estructura cognoscitiva de los alumnos.

Por su parte, Cooper (2002) expone que las estrategias de aprendizaje pueden ser diseñadas sobre la base de un análisis documental de las áreas críticas de abordaje, siendo posible sistematizar las deficiencias de conocimiento y sobre esta área abordarlas con un conjunto de estrategias educacionales.

Los aspectos antes mencionados, son considerados a los fines de este estudio; siendo aplicables a la materia de tributación, pues los mismos se centran en establecer las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria.

Cultura Tributaria

Seguidamente, se analizaron los aspectos referidos a la cultura tributaria, abordando la opinión de diversos autores en cuanto a su definición, elementos, educación en materia y cultura tributaria y solidaridad social.

En este apartado se presenta una delimitación conceptual de la noción de cultura tributaria que incluye algunas precisiones sobre la representación social, que es el insumo básico de las configuraciones culturales. A nivel general, opina Brenes (2000) que la cultura debe verse como un conjunto de condiciones de creación y recepción de mensajes y de significaciones mediante los cuales el individuo se apropia de las formas que le permiten estructurar su lenguaje y su visión de mundo.

Por lo anteriormente expuesto, el mismo autor plantea que tiene un doble rol en la estructuración de los sistemas sociales y de las lógicas institucionales, pues ofrece representaciones generales que sirven como instrumentos de interpretación (códigos) para todos los temas relacionados con la agenda pública o la vida político-institucional, en razón que tiene que ver con la forma en que los ciudadanos incorporan una visión determinada de la administración de lo público, del compromiso y la solidaridad nacional.

Por otra parte, esa cultura acota Lamiste (2001), enmarca la representación de las leyes en las actividades sociales y en los usos de las instituciones permitiendo tener conciencia de su significación, así como la necesidad de incluirlas en las prácticas sociales. La cultura tributaria entendida como el universo de representaciones sobre los impuestos y sus relaciones con el compromiso individual y la acción pública, es un fenómeno social, por lo tanto, muy sensible a las transformaciones económicas y políticas del país.

Al mismo tiempo, expresa Saldías (2005) para la comprensión de la cultura tributaria, es esencial tener nociones del significado de cultura ciudadana, dirigida al conjunto de valores y comportamientos propios de una comunidad, que definen su identidad, refuerzan su autoestima, favorecen la convivencia e impulsan el progreso.

Igualmente, la autora anteriormente mencionada plantea que la cultura ciudadana o, mejor, de acción y compromiso ciudadano incluye y supera ampliamente el concepto de civismo, puesto que no se refiere sólo al aprendizaje de unos hechos básicos relacionados con las instituciones y los procedimientos de la vida pública, sino que implica también la adquisición de unas virtudes, destrezas, así como lealtades de ciudadanía democrática, ya que la cultura ciudadana se sustenta siempre en valores democráticos, como el respeto, la tolerancia, la justicia, la libertad y la solidaridad.

También, expresa Saldías (2005) que la cultura tiene además, mucho que ver con los sentimientos y emociones de las personas que viven en una sociedad, porque se relaciona con un espíritu entusiasta, intensa ilusión y confianza en el futuro; constituyendo un factor clave para la cohesión e integración social, para reforzar la complicidad, el compromiso ciudadano, así como también para garantizar la capacidad de organización y acción de una ciudad; implicando tal capacidad de organización y acción disponer de una estrategia compartida que permita la gestión de proyectos clave, una actuación en red que requiere elevadas dosis

de implicación y participación, ya que la cultura ciudadana es una cultura de construcción colectiva, compartida, integradora y suma de esfuerzos.

Por su parte, acota Rivera (2002) que la cultura tributaria, no es el conocimiento que tienen los ciudadanos sobre sus responsabilidades contributivas y su acción correspondiente, sino la forma en que construyen una imagen de los impuestos a partir de una combinación de información, experiencia sobre la acción y el desempeño del Estado.

A ese respecto, Cortázar (2005) plantea que la cultura tributaria es entendida como el conjunto de imágenes, valores y actitudes de los individuos sobre el tema de los impuestos y el conjunto de prácticas desarrolladas a partir de estas representaciones, permitiendo rehacer el marco de interpretación que ponen en juego los ciudadanos respecto a este tema en relación con las políticas oficiales. Es importante mencionar que el análisis de la cultura tributaria muestra cómo los individuos incorporan una cierta visión, que sirve de referencia para sus prácticas en el tema de los impuestos.

También acota Cortázar (2005) que temas como el de la valoración social del incumplimiento tributario responden, en gran medida, a las representaciones colectivas en torno a la administración tributaria y al rol del Estado, así como su relación con los ciudadanos, por ello, es preciso actuar sobre esas representaciones. Es decir, la cultura tributaria está configurada por un conjunto heterogéneo de informaciones, prácticas y acontecimientos de referencia vinculados entre sí por la forma en que se articulan alrededor de una representación dominante.

Por otra parte, explica el autor, que hablar de cultura tributaria implica referirse a cómo los ciudadanos se representan en el mundo político y cómo participan en él, siendo entrañable a través de prácticas educativas configuradas para tal fin.

En otro orden de ideas, plantea Méndez (2004) que la cultura tributaria es un campo de las representaciones sociales sobre la relación Estado-Sociedad que ha

sido poco explorado por las ciencias sociales. La confianza en las instituciones es vital para la construcción de un vínculo positivo entre los ciudadanos que paguen impuestos, quienes administran y utilizan los recursos. La cultura tributaria se mueve en medio de una tensión entre el acto penalizado de evasión y la formación de órdenes múltiples de circunstancias atenuantes. La solidaridad en abstracto entra en conflicto con la evasión en concreto.

Por lo expuesto, se entiende que la cultura tributaria abarca un conjunto de valores, creencias o representaciones sociales que los individuos atribuyen a la acción tributaria del Estado, connotando su conducta como contribuyente dentro de la sociedad, siendo interesante a los efectos de este trabajo considerar los planteamientos de Cortázar (2005), en tanto se ajusta a considerar la misma como formativa en el ámbito educacional.

Elementos de la Cultura Tributaria

De acuerdo con Vega (2001) la cultura tributaria está connotada por diversidad de elementos que le adjudican sus características esenciales, conduciendo la conducta de los contribuyentes en una sociedad específica. Explica que uno de esos elementos está referido al diseño del sistema tributario el cual debe ser administrable y sencillo, pues a veces el mismo puede proponer soluciones que no coinciden con la concepción doctrinaria ortodoxa y con el consenso profesional, pero que, buscan respetar las restricciones que imponían la capacidad administrativa, la cultura tributaria y los derechos legítimamente adquiridos.

En ese mismo orden de ideas, señala Vega (2001) que el sistema tributario tiende a mejorar con su permanencia e inamovilidad y la gran tarea del Estado es facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones, aunque más no sea por la fuerza de la costumbre. En tal sentido, el sistema tributario debe facilitar el proceso de tributación y el funcionamiento económico del país, pues en la mayoría de los

gobiernos, es una considerable heterogeneidad en el cumplimiento tributario, explicada en parte por las dificultades que el entramado legal y dispositivo impone para una administración correcta y eficiente de los gravámenes. En esa perspectiva, explica el autor, es importante dotar de recursos a la administración y fundamentar en todas sus exposiciones la necesidad de disponer de una red de retenciones y percepciones, para evitar en lo posible la evasión, siquiera en los segmentos más formales de la economía.

Otro aspecto de la cultura tributaria son las acciones evasivas, las cuales según Rivera (2002) representan uno de los conceptos más impactantes de su gestión pública. Hay un consenso en la opinión pública sobre el rol civil y civilizador, del pago de impuestos, sobre la necesidad de crear un marco cultural de repudio a la evasión y a la conducta de evasión fiscal, evidenciando marcadamente el énfasis en la gravedad del problema de la evasión y en la necesidad de crear un nuevo marco de referencia en una sociedad desvalorizada en la ética pública.

Atendiendo lo expuesto, plantea Cortázar (2005) otro elemento fundamental de la cultura tributaria, incluyendo dentro de la misma el conjunto de normas que representan la oportunidad de uniformar las reglas de tributación, para evitar que su gran diversidad genere temores e ineficiencia en la asignación de recursos.

En síntesis, la cultura tributaria está configurada por diversidad de aspectos que deben ser considerados como esenciales para establecer las estrategias de aprendizaje para la educación de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana.

Estrategias de aprendizaje para la Cultura Tributaria

Antes de enfocar la educación de la cultura tributaria, es esencial conocer la educación tributaria en general. Brenes (2000) indica que la educación tributaria tiene como objetivo primordial transmitir valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras. Por ello, su

finalidad no es tanto facilitar contenidos académicos, sino contenidos cívicos. Para el autor, dicha educación ha de tratarse como un tema de responsabilidad ciudadana que se traduce en asumir las obligaciones tributarias, primero porque lo establece la ley; después, porque se trata de un deber cívico, poniendo de relieve qué efectos tiene el incumplimiento de estas obligaciones sobre el individuo y sobre la sociedad.

A ese respecto acota Rivera (2002) que la educación tributaria debe convertirse en un tema para identificar, conocer el valor económico, la repercusión social y reconocer las diversas fuentes de financiación de los distintos bienes y servicios públicos, especialmente las tributarias; establecer los derechos y responsabilidades a que da lugar la provisión pública de bienes y servicios, interiorizar las actitudes de respeto por lo que es público y, por tanto, financiado con el esfuerzo de todos y utilizado en beneficio común.

Del mismo modo, opina el autor antes mencionado, que la cultura tributaria debe enfocarse en asimilar la responsabilidad fiscal como uno de los valores sobre los que se organiza la convivencia social en una cultura democrática, identificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias con un deber cívico; así como comprender que la fiscalización, en su doble vertiente de ingresos y gastos públicos, es uno de los ámbitos donde se hacen operativos los valores de justicia, equidad y solidaridad en una sociedad democrática.

De acuerdo a Cortázar (2005) la educación tributaria pretende, por tanto, proporcionar a los ciudadanos más jóvenes unos esquemas conceptuales sobre la responsabilidad fiscal que les ayuden a incorporarse a su rol de contribuyentes con una conciencia clara de lo que es un comportamiento lógico y racional en una sociedad democrática. No obstante, la formación de una verdadera conciencia fiscal consiste en asumir que, por encima de opciones y modelos fiscales concretos, cambiantes como es previsible en toda sociedad dinámica, existe una serie de criterios justificativos de la financiación solidaria de las

necesidades públicas y comunes. El principal de tales criterios es el de ciudadanía, que implica asumir las responsabilidades sociales como una contrapartida necesaria al ejercicio de los derechos cívicos.

Igualmente acota el autor, que existen estrategias para fomentar el aprendizaje en materia de cultura tributaria, las cuales constituyen un conjunto de medios diseñados para generar conocimientos, valores y representaciones sociales que conduzcan al contribuyente a valorar como idóneo el proceso de cumplir con sus deberes tributarios en bien de la comunidad, considerando la contraprestación social del tributo.

En ese mismo orden de ideas, establece Ramírez (1999) que no es posible controlar la evasión fiscal, así como persuadir a los ciudadanos de tributar con generosidad y justicia sino se logra forjar una verdadera cultura tributaria. Para ello, se requiere de una política educativa y de un conjunto de estrategias cimentadas en una profundización de la cultura y la ética cívica.

Por lo expuesto, plantea Vega (2001) que se acentúa en el papel de la educación, para forjar una cultura tributaria porque deben reconocerse los límites de la ley y los medios represivos en éste como en casi todos los campos de la vida social. Por supuesto, que tampoco se trata de un problema que se solucione exclusivamente por la vía educativa, se requiere un acercamiento más integral; pero descuidar este componente fundamental aleja de la meta.

En efecto, para forjar una cultura tributaria se requiere también de un Estado que rinda cuentas claras a los ciudadanos del uso que le está dando a los recursos que ellos aportan; asimismo que se fortalezca a los gobiernos y que las comunidades tengan una participación cualitativa en la formulación de las políticas de desarrollo. Por otra parte, Vega (2001) explica que el concepto de servicio público no debe abaratarse, como sucede cuando al usuario se le trata como pordiosero o como un cliente de segunda categoría. Sólo es eficiente el servicio que humaniza, en tanto ser tratado con dignidad y con servicios

de calidad es una condición para que el ciudadano sienta que vale la pena tributar con generosidad.

A ese respecto, el autor indica que a su vez este tipo de servicios requiere de recursos adecuados para revitalizar el papel del Estado como garante de justicia con libertad. Hay que dar saltos cualitativos en este y otros campos, actuando ya, con visión de futuro. Sentar las bases para que una nueva generación de ciudadanos, con un comportamiento más solidario y menos dispendioso, apertura una cultura tributaria enfocada en el desarrollo futuro.

No obstante, desde la perspectiva de Robles (2002) la lucha contra la evasión tributaria y el contrabando constituye hoy en día un tema central en las agendas políticas de los países latinoamericanos, debido a su elevado impacto en la estabilidad económica, en las estrategias de desarrollo y en la gobernabilidad en general.

Aunque las estrategias de control o fiscalización tributaria son fundamentales en dicha lucha, resulta claro que el esfuerzo por controlar el cumplimiento tributario y generar un riesgo creíble ante el incumplimiento no basta por sí solo para vencer las prácticas de evasión, es necesario desarrollar una cultura tributaria, que permita a los ciudadanos concebir las obligaciones como un deber sustantivo, acorde con los valores democráticos; un mayor nivel de conciencia cívica respecto al cumplimiento tributario, junto a una percepción de riesgo efectivo por el incumplimiento, permitirá a los países de la región disminuir los elevados índices de evasión y contrabando existentes.

En efecto, Robles (2002) plantea que uno de los problemas que enfrenta la educación y la cultura tributaria es la legitimidad social de las acciones de fiscalización o control, pues ella depende en gran medida del grado de rechazo social hacia las conductas de incumplimiento tributario. Se ha demostrado que la valoración social del incumplimiento tributario se basa en las percepciones que la colectividad tiene de la administración tributaria, del sistema tributario y de la relación del Estado con los ciudadanos.

Por tanto, el contexto cultural descrito sugiere que cierto tipo de acciones educativas pueden converger con las de fiscalización, dirigidas a modificar aquellas percepciones que refuerzan el incumplimiento, consolidando así la legitimidad social de la fiscalización tributaria, representando la posibilidad de generar estrategias educativas que fomenten una cultura tributaria un aspecto fundamental en el logro de dichos objetivos.

Cultura Tributaria y Solidaridad

Partiendo de lo expuesto anteriormente, es importante señalar que pagar los impuestos es una obligación ciudadana, por ello Vega (2001) indica que el Estado, las regiones y municipios no son fuente inagotable de recursos para financiar la obra pública o las responsabilidades sociales, por lo cual necesitan el aporte público para pagar los servicios a la colectividad. A ese respecto, acota el autor que la mejor manera de lograr la comprensión del público, sin embargo, será con la transparente rendición de cuentas, a través de la obra pública, eficiencia de los servicios y la importancia de la tarea social. Mientras haya dudas sobre el destino de los aportes del ciudadano, tendrán razón de ser las sospechas y aún las renuencias a sacrificar la economía individual en aras de un bienestar colectivo que tarda o no llega.

También acota Vega (2001) que pagar los impuestos es una obligación elemental del ciudadano, como lo es también hacer con ellos el uso adecuado, pues su origen es sagrado y no pueden desviarse hacia objetivos que no lo sean el bienestar colectivo; aún más, su cobro ha de ser límpido y justo, para que cada quien dé al municipio lo que le corresponde en función de sus capacidades reales: nada debería ser más vergonzante que la evasión a través de mecanismos dolosos que con frecuencia hacen que quienes más tienen, sean los que menos tributan.

Por otra parte, el autor plantea que la cultura tributaria es un mecanismo de doble vía: en una están los contribuyentes, cumpliendo la obligación que tienen para con la sociedad y, en la otra,

el Estado haciendo el uso más honrado y claro de los dineros con los que el pueblo aporta en ejercicio noble y desinteresado de su vocación de solidaridad. Por tanto, la mejor manera de incentivar la cultura tributaria será exhibiendo al público el buen uso de los ingresos que sacrifica en aras del bien común y la mejor manera de ahuyentar al contribuyente, será dejándole dudas sobre el verdadero destino de sus aportes.

Metodología

Tipo y Nivel de Investigación

De acuerdo con Sabino (1998) hacer ciencia es tratar de aportar nuevos conocimientos sobre algún aspecto de la realidad, por lo que toda investigación puede definirse como el intento de conocer algo, de averiguar algo, de saber algo. En consecuencia, una vez seleccionado un problema que merezca la atención del investigador y que en principio resulte accesible, es imprescindible definir el tipo de investigación, el cual se establece en función de los propósitos que persigue el estudio.

En ese orden de ideas, la presente investigación se enmarcó como un estudio documental, pues se establecieron las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, apoyándose en las documentaciones existentes en la materia. Por otra parte, Sierra (1999), indica que los estudios documentales consisten en el análisis de informaciones basadas en documentos, los cuales se organizan para dar origen a un nuevo conocimiento. Por su parte, Zorrilla (2002) confirma lo planteado al indicar que la investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, entre otros).

Indicó así mismo, que tomando como referencia los objetivos de estudio, se enmarca dentro de la denominada investigación descriptiva en tanto se establecieron las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, describiendo sus características particulares. A ese respecto, acota Méndez (2003), que los estudios descriptivos

buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis.

El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos, los resultados pueden ser usados para predecir.

Expresa por otra parte Sabino (1998), que la preocupación primordial de los estudios descriptivos radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos y utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Diseño de la Investigación

Si el conocimiento es un proceso intrínsecamente teórico-práctico, donde las ideas e hipótesis deben ser confrontadas permanentemente con los hechos empíricos para poder afirmarlas o negarlas, según Sabino (1998) se comprende entonces la importancia de trazar un modelo conceptual y operativo que permita efectuar tal cometido. El diseño de la investigación se ocupa precisamente de esa tarea, pues su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo.

Considerando lo antes mencionado, se trató de un diseño no experimental, en tanto se establecieron las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, sin manipular la

variable de estudio, ni realizar experimento alguno. Hernández y Baptista (2003), plantean que la investigación de tipo no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables, pues los fenómenos se observan tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Del mismo modo, este estudio presenta un diseño documental bibliográfico, pues se enfoca en el mismo y se establecieron las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, apoyándose en las documentaciones científicas abordadas.

Análisis y Discusión de los Resultados

El estudio y análisis de las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria facilitará a los estudiantes incorporar una cierta visión, que sirve de referencia para sus prácticas en el tema de los impuestos, por lo cual es pertinente resaltar el papel de las estrategias de aprendizaje como elemento para forjar una cultura tributaria que promueva un acercamiento más integral de la educación universitaria venezolana para fomentar el pago de los tributos y la contraprestación social del Estado frente a los ciudadanos. Así mismo, Bravslasky (2005) señala la necesidad de considerar contenidos, recursos, estrategias y medios al momento de proponer una estrategia de aprendizaje, hacia estos aspectos, se dirigen los resultados obtenidos.

En relación con las implicaciones anteriores, las conclusiones del estudio se enfocan en resumir los hallazgos obtenidos al establecer las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana mencionando las siguientes:

a) Se determinaron los contenidos a considerar en las estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, estableciéndose que a nivel de los contenidos genéricos son tres las áreas fundamentales: formación en valores, convivencia democrática y consolidación de una conciencia tributaria en la población universitaria, considerándose

esenciales para incentivar una posición crítica y reflexiva ante la enseñanza de valores, para el reconocimiento y adquisición de normas para la convivencia social y fomentar la cultura en materia de conciencia tributaria.

De igual forma, se concluye que son necesarios contenidos referidos a los recursos tributarios del Estado y su relación con las necesidades públicas, las nociones generales del sistema tributario, de las finanzas públicas en Venezuela, el sistema tributario nacional, estadal y municipal, las perspectivas de la evasión y elusión tributaria desde un enfoque ético y normativo. En estos contenidos debe resaltarse el rol de la universidad en el desarrollo de una cultura tributaria y el análisis de estrategias didácticas para la educación tributaria.

b) Se procedió a la identificación de los recursos necesarios para el aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, indicándose que son esenciales los recursos docentes, por lo cual resalta la capacitación de este personal con labor estratégica en la estrategia de aprendizaje. Los destinatarios de la capacitación deben ser docentes y directivos de las áreas relacionadas con las ciencias sociales en cada carrera universitaria. Dicha capacitación debe enfocarse en modificar la problemática relación de la ciudadanía con las obligaciones tributarias, revertir el desconocimiento sobre las nociones básicas (y específicas) del sistema tributario venezolano. Con respecto a los recursos instruccionales, la estrategia de aprendizaje de la cultura tributaria, debe apoyarse en actividades de exposición tanto de docentes como estudiantes, donde se promueva la discusión de la temática tributaria.

c) Se procedió a la descripción de las estrategias para el aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, indicando la necesidad de aplicar estrategias preinstruccionales, cointruccionales y posinstruccionales, en las cuales los docentes logren establecer un proceso de retroalimentación con el estudiantado universitario luego de alguna actividad propiamente

enmarcada en la educación tributaria de esta población.

Indicó así mismo que las estrategias formuladas se basan en la premisa de la creación de una conciencia tributaria, así como el uso de la educación como medio eficaz para tales fines. Se considera relevante realizar encuentros universitarios para elevar el nivel académico y promover actitudes pro responsabilidad ciudadana. De igual forma, se propusieron actividades para los docentes y estudiantes universitarios, a fin de hacer un convenio Inter-Institucional con el Ministerio de Educación para incluir en el currículo oficial universitario los contenidos relativos a conciencia tributaria, además de difundir de manera masiva diversos tipos de materiales educativos.

También, se contempla la importancia de desarrollar un módulo educativo universitario, enfocado en promover la lectura entretenida sobre tributación, así como estimular a los propios estudiantes para que propongan ideas para promover la adquisición de este conocimiento. Se proponen concursos entre estudiantes enfocados a generar ilustraciones que sirvan para motivar la lectura sobre temas de tributación, sobre nuevas leyes y sobre la prevención de la evasión tributaria.

Igualmente, se resalta la necesidad de realizar actividades tipo concurso donde los estudiantes obtengan premios o beneficios educacionales, realizando labores de teatro estudiantes, así como ofrecer oportunidades de becas y pasantías en la Administración Tributaria, con el fin de promover el acercamiento de los estudiantes a las actividades ejecutadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Otras estrategias pueden ser las ferias tributarias para brindar un fácil acceso a la información, orientación personalizada y educación ciudadana.

d) Se realizó un análisis de los medios existentes para integrar estrategias de aprendizaje de la cultura tributaria en la educación universitaria venezolana, indicándose que para apoyar las estrategias de aprendizaje de la

cultura tributaria, se requiere del apoyo de los organismos del Estado relacionados con la tributación y las universidades correspondientes. Igualmente puede apoyarse en empresas modelo de la región que permitan realizar intercambios en materia de tributación con las universidades, con lo cual los estudiantes tendrían la experiencia de vivenciar los esfuerzos que realiza el sector privado en materia fiscal, así como los beneficios obtenidos de una ajustada gestión.

BIBLIOGRAFIAS

Ainley, M. (1993). Styles of engagement with learning: Multidimensional assessment of their relationship with strategy use and school achievement@, Journal of Educational.

Amat, O. (2001). Aprender a Enseñar. Ediciones Gestión 2000. Madrid.

Barca, A. (2002). Dificultades de Aprendizajes: Contenidos teóricos y Actividades Prácticas. Edición de la Universidad de Barcelona. España

Beltrán, J. (2003). Procesos, Estrategias y Técnicas de Aprendizaje. Ediciones Síntesis. Madrid.

Brasvlasky, G. (2005). Educación y Políticas para América Latina. Publicado por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. UNESCO. Chile.

Brenes, J. (2000). Seminario Propuestas Tributarias para el Nuevo Siglo: Política y Estructura Tributaria actual. Academia de Centroamérica.

Cooper, J. (2002). Estrategias de Enseñanza. Guías para una mejor Instrucción. Editorial Limusa México.

Cortázar, J. (2005). Estrategias Educativas para el desarrollo de una Cultura Tributaria en América Latina. Experiencias y líneas de acción. Informe Emitido por el Centro Latinoamericano de Desarrollo (CLAD). Chile.

Genovard, C. y Gotzens, C. (2000). Psicología de la Instrucción. Editorial Santillana. Madrid.

González, C. (2002). Psicología de la Instrucción. El profesor y el estudiante. Servicio de Publicaciones de la Universidad de La Coruña. La Coruña.

González, V. (2003). Estrategias de Enseñanza y Aprendizaje. Editorial Pax México. México.

Hernández, C.; Fernández, R. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México

Joiceb, W. (2003). Modelos de Enseñanza. Editorial Anaya. Madrid.

Lamiste, L. (2001). Cultura Tributaria. Ediciones Anaya. Madrid.

Méndez, C. (2003). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá.

Méndez, M. (2004). Cultura Tributaria, Deberes y Derechos vs. Constitución de 1999. Revista Espacio Abierto, Vol. 13, No. 1, enero-marzo, pp. 123-137. Mérida.

Monereo, C. (1998). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela. Ediciones Grao. Barcelona.

Nisbet, J. y Schucksmith, J. (1987). Estrategias de aprendizaje. Ediciones Santillana. Madrid.

Ramírez, L. (1999). Guía práctica de cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales. Librería jurídica venezolana. Caracas.

Rivera, L. (2002). Cultura política, gobierno local y descentralización. FLACSO. El Salvador.

Robles, A. (2002). El Arte de la Política Tributaria. Edición Comares. Granada

Sabino, C. (1998). Metodología de la Investigación. Editorial El Cid. Buenos Aires.

Saldías, C. (2005). Cultura Tributaria. Revista Cultura Ciudadana. y Emprendedora. Revista Trimestral. Nº 2. Marzo.

Sierra, R. (1999). Técnicas de Investigación Social. Editorial Paraninfo. México

Vega, A. (2001). Educación y Cultura Tributaria. www.jp.or.cr/pulso/ 2001/alvaro05.html. 04/12/2006.

Winstein, C. y Mayer, R. (1992). AThe teaching of learning strategies@. En M. C, Wittrock (ed.): Handbook of research on teaching, MacMillan. New Cork.

Zorrilla, S. (2002). Introducción a la Metodología de la Investigación. Ediciones Océano. Chile.