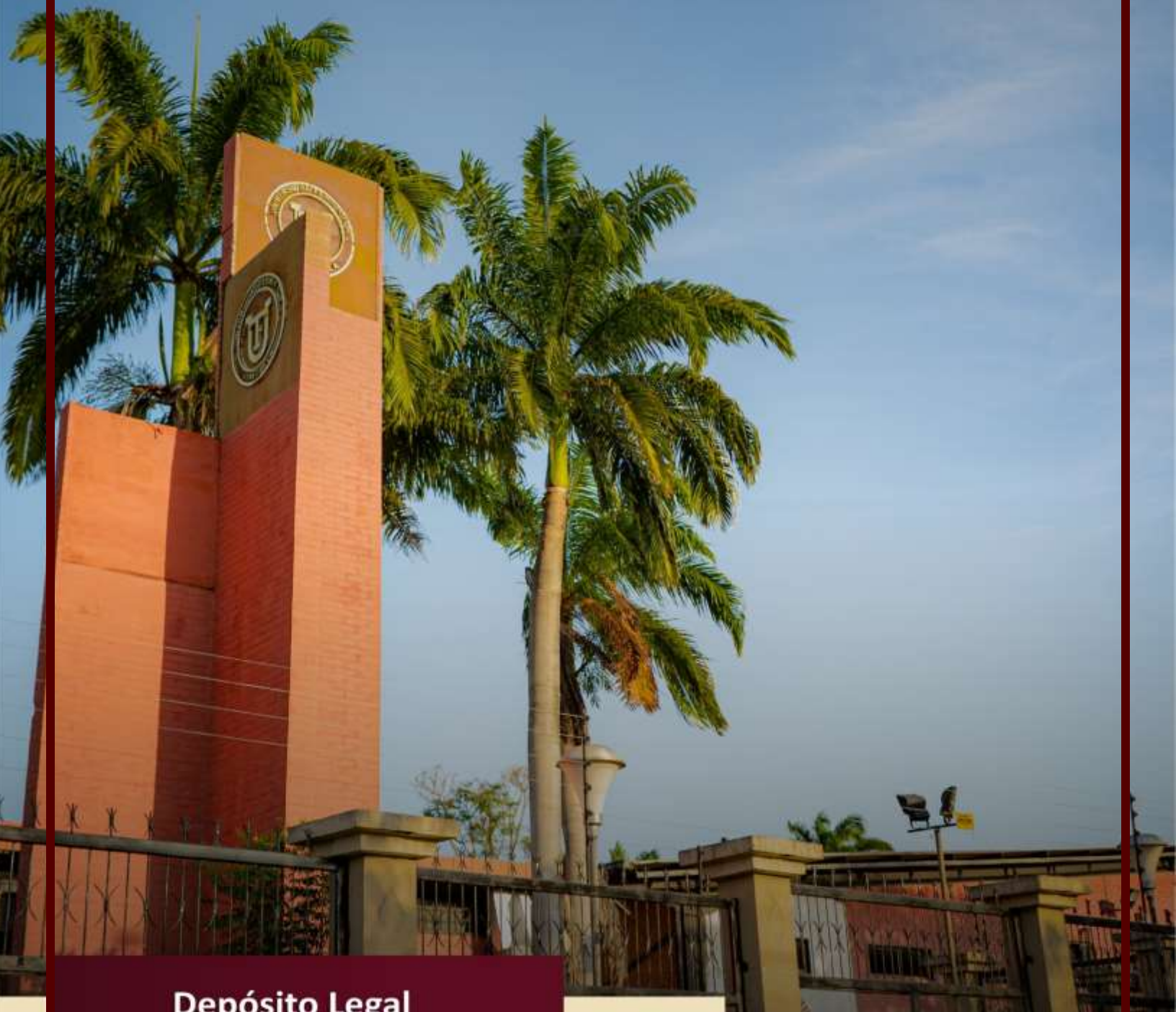


SCIENTIARUM

Revista Científica del Decanato de Investigación y Postgrado de la
Universidad Fermín Toro



Depósito Legal

N° PP200802LA2795

ISSN N° 18568688



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dra. Vanessa Quero Suárez

Rectora

Dr. Pedro Briceño C.

Vicerrector Académico

Dr. Rafael Rubio

Vicerrector Administrativo

Dra. Petra Cabrera M.

Secretaria General

COMITÉ TÉCNICO

Dr. José Luis Yépez Rodríguez

Decano de Investigación y

Postgrado

Editor Jefe

Dra. Marienny Arrieche

Dirección de Investigación

Redacción y Estilo

Montaje

Isamar Silva

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Nora Panza (UFT)

DR. Jesús León Subero (UCLA/UFT)

Dr. José Barradas (UFT)

Dr. Pier Paolo Pasceri (UCLA)

Dr. Maritza Principal (YACAMBÚ)

Dra. Livia Hernández (UPEL)

Dra. Alida Peña (UPEL/ UPTAEB)

Dra. Antonellha Mendoza (UNEFA)

Dr. Douglas Barraez (UFT)

Dra. Marianela Suarez (UFT)

Dr. William Rodríguez†(UFT/UPTAEB)

Dra. Elena Bravo (UPEL)

Dr. Herbeth Colmenárez (UPTYAB)

INDIZACIÓN

Esta revista está indizada en: Índice Latinoamericano de Publicaciones Científicas Seriadadas **Latindex**. en Directory of Academic and Scientific Journals **EuroPub**; la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades **Latin-RED**; en Advanced Science Index.



CONTENIDO

ARTICULOS

LA METAPEDAGOGÍA: UNA APROXIMACIÓN A LA PEDAGOGÍA DEL SIGLO XXI 8

Autor: Miguel Guerra

DESARROLLO DE COMPETENCIAS PSICOSOCIALES EN LOS JÓVENES A TRAVÉS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA 26

Autor: José Ángel, Salcedo

NEUROLIDERAZGO VISIONARIO DE LA GERENCIA EN EL PODER JUDICIAL EN EL CONTEXTO VENEZOLANO 43

Autor: Javier Olivar

EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL: APROXIMACIÓN TEÓRICA DEL CONSTRUCTO 56

Autor: Rafael, García

LIDERAZGO RESILIENTE EN EL DIRECTIVO ESCOLAR PARA ASUMIR LA ENSEÑANZA REMOTA EN TIEMPO DE PANDEMIA 76

Autor: Luissana Ceballo

DEONTOLOGÍA TRANSCOMPLEJA DE LA DOCENCIA UNIVERSITARIA 93

Autora: Digna, Ruiz

GERENCIA DEL CAMBIO: ENFOQUE HACIA EDUCACIÓN MEDIA GENERAL 114

Autor: Ligia, Paternina

FORMACIÓN DEL DOCENTE PARA ASUMIR LA ENSEÑANZA VIRTUAL EN TIEMPO DE COVID-19 133

Autor: Julio, Ysea

CONTINUACIÓN...

LA COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA GERENCIA EFICAZ DE LOS DIRECTIVOS DE LA ESCUELA DE ARTES Y OFICIOS	151
Autora: Gladys Pereira	
RESIGNIFICACIÓN EN LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO DESDE LA COSMOVISIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD	168
Autora: Sandra, Mercado	
SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL MÉDICO FAMILIAR EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD	187
Autor: Nelson Sanguinety y Yomely Quintero	
VALOR DE LA EXPERTICIA DACTILOSCÓPICA: UNA DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DEL DELITO	214
Autor: Jesús Lugo	
ENSAYOS	
ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	234
Autor: Jorge Pérez	
DECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA DE UN ENTE LINGÜÍSTICO (UNA MIRADA DESDE LA ALTERIDAD)	248
Autor: Lizardis Mendoza	
LA ALTERIDAD EN LA RELACIÓN DOCENTE – ESTUDIANTE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO DE JAMUNDÍ VALLE	261
Autor: Luis Rivas	
EDUCACIÓN EN DERECHOS HUMANOS COMO GARANTIA INSTITUCIONAL	274
Autor: Solange Díaz	

EDITORIAL

La significancia de tener suficientes oportunidades para que los investigadores puedan postular sus productos, es un aval representativo de la disposición y disponibilidad de la Universidad Fermín Toro, a través del Decanato de Investigación y Posgrado que marca la diferencia en cuanto a las intencionalidades de hacer asequible la divulgación del conocimiento en la amplitud de las áreas, en tanto ello se ofrece como espacio ideal en esta publicación de la Revista Scientiarum 2021, N° 3, donde se valoran los distintos trabajos científicos con características de calidad, arbitrados por un grupo de expertos, además de ser seleccionados y organizados por el Comité Editorial, que en este caso, comprenden un total de once (11) artículos y cinco (5) ensayos, recomendados para su lectura y discusión.

De allí, la importancia de ofrecer estos requerimientos de publicación, tanto en el ámbito nacional como internacional, cuyas ideas profundas y propositivas se manifiestan en la amplitud de la educación, gerencia, además de temas libres de impacto hacia los cambios de prácticas, de tendencias innovadoras y construcciones flexibles, asociadas a las propuestas que invitan a pensar en la multiplicidad de revisión y refuerzos presentados en el modo de entender de cada quien, lo que abre los muros sabios de la universidad.

En este sentido, los artículos se identificaron así: Valor de la experticia dactiloscópica: una de las técnicas de investigación criminal del delito, con el objetivo de verificar el valor probatorio de la experticia dactiloscópica como una de las técnicas de investigación criminal del delito. Por su parte, el artículo sobre Desarrollo de competencias psicosociales en los jóvenes a través de la programación neurolingüística, se propuso configurar una construcción teórica centrada en el desarrollo de competencias psicosociales de los jóvenes a través de la programación neurolingüística, esto como un avance de una investigación.

Igualmente, el artículo titulado: Neuroliderazgo visionario de la gerencia en el poder judicial en el contexto venezolano, aportó conocimientos sobre herramientas para transformar la efectividad del trabajo gerencial, definido como aporte teórico del neuroliderazgo involucrado con la comprensión del funcionamiento del cerebro. De igual modo, en este N° 3, de la Revista Scientiarum, se incluyó el artículo sobre el Aprendizaje organizacional: aproximación teórica del constructo, planteando el objetivo de la

preparación de un documento de consulta que pudiera ser utilizado por los interesados en el estudio del constructo.

Se invita igualmente, a la lectura del artículo: Liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota o de pandemia, el cual mantuvo el propósito de generar una exegética del liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia. Vale la pena destacar el ensayo: formación del docente para asumir la enseñanza virtual tiempo de COVID-19, centrada en el propósito de aportar reflexiones teóricas sobre la formación docente para asumir la enseñanza virtual tiempo de pandemia en el Liceo Daniel Florencio O' Leary, Estado Barinas

En el mismo orden de ideas, con el propósito de reflexionar sobre la deontología transcompleja de la docencia universitaria en la Carrera de Derecho de la UNELLEZ-Barinas, República Bolivariana de Venezuela, se presenta el artículo titulado: Deontología transcompleja de la docencia universitaria. La extensión de la invitación, se focaliza ahora en la Gerencia del cambio: enfoque hacia la educación media general, cuyo propósito fue aportar reflexiones teóricas en torno a la gerencia del cambio hacia la educación media general.

Asimismo, el artículo sobre la Comunicación en el desarrollo de la gerencia eficaz de los directivos de la Escuela de Artes y Oficios, intencionado para analizar la comunicación en el desarrollo de la gerencia eficaz de los directivos de la Escuela de Artes y Oficios, ubicada en el municipio Barinas, estado Barinas, reconoció la disposición de los directivos al cambio en el ejercicio del liderazgo. En términos, se incluye el artículo presentado para construir los referentes teóricos de la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de calidad, para ello; se recomienda su lectura titulada: Resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad. En los mismos términos, el artículo: Satisfacción laboral y calidad del servicio del médico familiar en los centros de atención primaria de salud, como producción libre, se focalizó a determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio del médico familiar en los Centros de Atención Primaria de salud PDVSA.

Por su parte, los cinco (5) ensayos, intensifican la recomendación de su análisis a partir de la Orientación a través de las tecnologías de la información y comunicación, cuyo propósito fue determinar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación

en la orientación de la conducta en Venezuela, tomando como punto de partida las más usadas del habla hispana. Se destaca, el ensayo sobre la Deconstrucción histórica de un ente lingüístico (una mirada desde la alteridad), designado para presentar una síntesis del proceso deconstructivo de la evolución histórica del ente lingüístico, con una mirada desde la alteridad interpretando sus relaciones de acuerdo a su contexto.

En similar perspectiva, el ensayo titulado: La alteridad en la relación docente-estudiante en la institución educativa Alfonso López Pumarejo de Jamundi Valle, cuyo propósito fue realizar un primer acercamiento hacia el análisis de la relación docente-estudiante en la institución señalada. De interés significativo, se recomienda la lectura del ensayo sobre la Educación en derechos humanos como garantía institucional, en el cual se presenta el análisis de los elementos educativos para la formación de los ciudadanos al poder atender la transformación de los comportamientos dentro de aspectos dinámicos, legales e institucionales.

Además del ensayo sobre: la Metapedagogía: una aproximación a la pedagogía del siglo XXI, cuyo propósito fue generar una aproximación hacia la pedagogía del siglo XXI, partiendo del abordaje y la reflexión de los componentes de la metapedagogía, al ir considerando la investigación dentro de la praxis docente como un principio transformador que parte de los procesos dialógicos y metacognitivos entre las partes intervinientes. Agradecemos, este oferente divulgativo a las Autoridades Universitarias, el Comité Técnico, Consejo Editorial y a los distintos autores que nutrieron las líneas de investigación con sus aportes del conocimiento plural, frente a lo cual se les exhorta a continuar publicando.

Autora: Dra. Maritza Principal



Profesor en Ciencias Experimentales. Mención Química. Maestría en Gerencia Educacional. Dra. En Ciencias de la Educación. Estudios Postdoctorales en Gerencia. Asesora metodológica en diversas universidades venezolanas. Docente Investigador.

**LA METAPEDAGOGÍA:
UNA APROXIMACIÓN A LA
PEDAGOGÍA DEL SIGLO XXI**

Autor: Miguel Guerra
mispadresviven0@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo, tiene como propósito generar una aproximación a la pedagogía del Siglo XXI, partiendo del abordaje y la reflexión de los componentes de la metapedagogía, considerando la investigación dentro de la praxis docente como un principio transformador que parte de los procesos dialógicos y metacognitivos entre las partes intervinientes, que aseguran la construcción de conocimiento hacia una pedagogía prospectiva. Se estructuró siguiendo los componentes analizados para alcanzar el propósito, siendo estos la pedagogía prospectiva, conocimiento metacognitivo, praxis docente e investigación, reflexión dialógica, la metapedagogía. En virtud de lo cual, la metodología seguida en esta investigación fue de tipo documental descriptiva, consistiendo en una revisión documental basada en la técnica de subrayado, considerando no solo textos tipo ensayo, documentos especializados, sino también tesis doctorales relacionadas con el tema. Se realizó un análisis de la información contenida en los documentos revisados, obteniendo como resultado, que la metapedagogía como mecanismo que permita trascender la didáctica como recurso expedito coadyuva en el proceso de interaprendizaje dentro de una visión prospectiva en el presente siglo. Se concluye, que es evidente la reflexión dialógica, permanente del docente en su praxis pedagógica; desde el plano meta cognitivo para la comprensión de una didáctica que trascienda el interaprendizaje, alcanzándose con ello que responda a las demandas del siglo XXI.

PALABRAS CLAVE:

Metapedagogía,
praxis docente,
procesos dialógicos
metacognitivo

**THE METAPEDAGOGY:
AN APPROACH TO THE PEDAGOGY OF THE 21ST CENTURY**

Author: Miguel Guerra
mispadresviven0@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this article is to generate an approach to the pedagogy of the XXI century, starting from the approach and reflection of the components of metapedagogy, considering research within the teaching praxis as a transforming principle that starts from the dialogic and metacognitive processes between the intervening parties, who ensure the construction of knowledge towards a prospective pedagogy. It was structured following the components analyzed to achieve the purpose, these being the teaching praxis, teaching praxis and research, dialogic reflection, metacognition and construction of knowledge, prospective pedagogy, metapedagogy. By virtue of which, the methodology followed in this research was of a descriptive documentary type, consisting of a documentary review based on the underlining technique, considering not only essay-type texts, specialized documents, but also doctoral theses related to the subject. An analysis of the information contained in the revised documents was carried out, obtaining as a result that metapedagogy as a mechanism that allows transcending didactics as an expeditious resource helps in the inter-learning process within a prospective vision in this century. It is concluded that the permanent dialogic reflection of the teacher in his pedagogical praxis is evident; from the metacognitive level for the understanding of a didactics that transcends inter-learning, thus achieving that it responds to the demands of the 21st century.

KEYWORDS: Metapedagogy, teaching praxis, metacognitive dialogic processes.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito pedagógico actual, no se trata solo de mejorar lo ya existente, sino, de establecer cambios coherentes y profundos en los métodos que la misma pedagogía implica. Por ello, el centro de la pedagogía es y seguirá siendo el ser humano que enseña y aprende; por esta razón, su trascendencia estriba en darle a éste ser, un sentido más rehumanizador (el rescate del ser humano como humano desde el ser: una mirada ontoepistémica). Develando de esta forma, su consciencia para descubrir el conocimiento desde la experiencia, haciéndose reflexiva en esencia y abarcando todo su entorno en razón de la creación, la cual ha sido dada para someterla sin deformarla. Todo, compete a un nivel de evolución de la pedagogía: la metapedagogía; en la que se trasciende en cuanto a ser social racional, espiritual; consciente del rescate de sí mismo y de los demás.

Bajo esta mirada humanizadora, la metapedagogía va a transformar la praxis al incluir la reflexión dialógica, la investigación desde el ser para la construcción de conocimiento por medio de una didáctica centrada en la relación humana, el hecho educativo. Así es que, en virtud de lo expuesto, este artículo tiene como propósito generar una aproximación a la pedagogía del Siglo XXI; con lo cual se pretende dar aportes significativos que marquen un camino hacia las transformaciones educativas para desarrollar el ser que aprende, que investiga; además, del diálogo y la reflexión. Viendo a la investigación como el mecanismo para desarrollar el pensamiento y la didáctica como el medio a través del cual, se generen cambios significativos en la educación.

Este artículo, se estructura sobre los fundamentos sobresalientes que el autor consideró oportunos para alcanzar el propósito, siendo estos praxis docente e investigación, la reflexión dialógica, la metacognición y construcción de conocimiento, la

pedagogía prospectiva y la metapedagogía.

En este sentido, la metodología seguida en el artículo fue de tipo documental descriptiva, que consistió en la revisión de documentos especializados y tesis doctorales relacionadas con el tema. Para el análisis de la información, se encontró que la metapedagogía permite trascender la didáctica como recurso expedito en el interaprendizaje, dentro de una visión prospectiva en el presente siglo. Pues es evidente la reflexión dialógica del docente en su praxis, sumada a la comprensión de una didáctica que trascienda el interaprendizaje.

En efecto y dada la importancia del tema en la actualidad, la metapedagogía como una “herramienta” de posibilidades, se convierte en una alternativa cierta de reconstruir teoría y praxis como autorreflexión de la experiencia y del docente mismo, quien asiste a la rectificación de lo propio en cuanto a construir conocimiento desde un ámbito epistémico, que admita

abordar la realidad como parte de los conceptos que surgen de los componentes de dicha relación.

ESTADO DE DESARROLLO

La pedagogía prospectiva

Si algo es importante para el ser humano, es saber estar identificado con una realidad concreta de donde inicie la imperativa tarea de seguir construyendo conocimiento como estamento de autorrealización, autoconstrucción de saberes, autovaloración y autoconocimiento. De igual modo, considerando el análisis permanente de paradigmas desde una constante autorreflexión que genere más que información, nuevos saberes y experiencias prospectivas. De allí que, para Medina y Ortegón 2006 (como se citó en CEPAL, 2013), “la prospectiva es un ejercicio en el que se plantean al menos cinco interrogantes fundamentales: ¿qué cambia?, ¿qué puede cambiar?, ¿qué debe cambiar?, ¿quién puede hacer los cambios? y ¿cuáles son las implicaciones de esos

cambios? (p. 17). Todo ello trae consigo la reflexión como desafío para dar respuesta a esas interrogantes. Entonces, pensar el futuro es una tarea que, partiendo de la planificación, permite el encuentro de docentes y discentes, asumiendo opciones, alternativas y recursos que ayuden a dinamizar los cambios, dentro de una realidad problematizada. Se considera en este momento, que la pedagogía prospectiva es la que admite estudiar las realidades educativas desde la perspectiva futura frente a las realidades actuales.

En razón de ello, no queda oculto para nadie que los jóvenes de hoy son más protagonistas que espectadores de sus propios procesos; adquieren mejor las nuevas competencias cuando desarrollan la reflexión adosando los nuevos conocimientos a los ya establecidos a partir de sus destrezas metacognitivas. De igual manera, esa pedagogía prospectiva, propicia estrategias docentes innovadoras respaldadas por las nuevas tecnologías, las experiencias

del contexto real y por la propia investigación.

Conocimiento Metacognitivo

Cabe decir que la metacognición siempre ha estado presente en el ser humano, tan solo que éste, no se había hecho consciente de ello. No obstante, la construcción de conocimiento puede verse como el efecto de los procesos cognitivos que se establecen como resultado del estudio de una realidad.

Por esta razón, al definir el conocimiento, tal definición debe ser coherente con lo que implica el proceso metacognitivo. Este, según Flavell (citado por Ging, 2006) “es el conocimiento y regulación de nuestras propias cogniciones y de nuestros procesos mentales, percepción, atención, memoria, comprensión, comunicación, lectura y escritura, es decir, un conocimiento autorreflexivo.” (p.1); lo que permite ser consciente de sus destrezas y procesos cognitivos, además de la habilidad para visibilizarlos. En este sentido, cabe preguntarse ¿Realmente el docente tiene la habilidad para darse cuenta? Claro,

no hacerlo, significaría negar ese conocimiento, siendo incoherente con los principios que deben definir a un investigador.

Vale reflexionar sobre este enfoque de López (2010), en su artículo ¿El Conocimiento para qué?, donde expresa que:

El doctor de hoy es el obispo del Siglo XIV. En los últimos tiempos, la academia se ha encargado no sólo de entorpecer la creatividad de las generaciones jóvenes y de coartar cualquier esfuerzo en pos de la originalidad, sino que, más preocupante aún, ha logrado que su pesimismo e insatisfacción constantes hayan desbordado los altos muros de sus universidades, ahogando en el desasosiego a otros sectores de la sociedad (...). El conocimiento ha de extasiar y sorprender; ha de producir sed, asombro, curiosidad por saber más (s/p)

Por consiguiente, es necesario entender que el conocimiento es para empoderarse de él, en tanto permita desde la creatividad, construir nuevos

conocimientos donde la originalidad, pertinencia y científicidad de la investigación conlleve a la validación de la verdad que posiblemente ella encierra. La academia, contrario a lo antes expuesto, tiene como propósito inducir a que los procesos de investigación sean coherentes con los principios de docencia, investigación y extensión que la definen.

Ahora bien, una manera de hacer evidente ese empoderamiento es a través de la reflexividad y control desde la autoconciencia, ya que permite determinar la forma como perciben la realidad los más cercanos a ella. En pocas palabras, el docente es capaz de auto dirigir y transferir sus conocimientos a otros procesos de su vida. Además, puede asumir la participación considerando la relación de los conocimientos que poseen y la manera como van resolviendo efectivamente los problemas a partir de la complementariedad de lo metacognitivo y lo cognitivo, como relación dialógica coherente, lo cual, estará intrínsecamente claro que debe saber regular su conducta de modo

que le permita alcanzar los objetivos planteados.

La Praxis Docente e Investigación

Si algo es importante para el ser humano, es saber estar identificado con una realidad concreta de donde inicie la imperativa tarea de seguir construyendo conocimiento como estamento de autorrealización, autoconstrucción de saberes, autovaloración y autoconocimiento. De igual modo, considerando el análisis permanente de paradigmas desde una constante autorreflexión que genere más que información, nuevos saberes y experiencias prospectivas. De allí que, para Medina y Ortegón 2006 (como se citó en CEPAL, 2013), “la prospectiva es un ejercicio en el que se plantean al menos cinco interrogantes fundamentales: ¿qué cambia?, ¿qué puede cambiar?, ¿qué debe cambiar?, ¿quién puede hacer los cambios? y ¿cuáles son las implicaciones de esos cambios? (p. 17). Todo ello trae consigo la reflexión como desafío para dar respuesta a esas interrogantes. Entonces, pensar el futuro es una tarea que, partiendo

de la planificación, permite el encuentro de docentes y discentes, asumiendo opciones, alternativas y recursos que ayuden a dinamizar los cambios, dentro de una realidad problematizada. Se considera en este momento, que la pedagogía prospectiva es la que admite estudiar las realidades educativas desde la perspectiva futura frente a las realidades actuales.

En razón de ello, no queda oculto para nadie que los jóvenes de hoy son más protagonistas que espectadores de sus propios procesos; adquieren mejor las nuevas competencias cuando desarrollan la reflexión adosando los nuevos conocimientos a los ya establecidos a partir de sus destrezas metacognitivas. De igual manera, esa pedagogía prospectiva, propicia estrategias docentes innovadoras respaldadas por las nuevas tecnologías, las experiencias del contexto real y por la propia investigación.

Conocimiento Metacognitivo

Cabe decir que la metacognición siempre ha estado presente en el ser humano, tan solo que éste, no se

había hecho consciente de ello. No obstante, la construcción de conocimiento puede verse como el efecto de los procesos cognitivos que se establecen como resultado del estudio de una realidad.

Por esta razón, al definir el conocimiento, tal definición debe ser coherente con lo que implica el proceso metacognitivo. Este, según Flavell (citado por Ging, 2006) “es el conocimiento y regulación de nuestras propias cogniciones y de nuestros procesos mentales, percepción, atención, memoria, comprensión, comunicación, lectura y escritura, es decir, un conocimiento autorreflexivo.” (p.1); lo que permite ser consciente de sus destrezas y procesos cognitivos, además de la habilidad para visibilizarlos. En este sentido, cabe preguntarse ¿Realmente el docente tiene la habilidad para darse cuenta? Claro, no hacerlo, significaría negar ese conocimiento, siendo incoherente con los principios que deben definir a un investigador.

Vale reflexionar sobre este enfoque de López (2010), en su artículo ¿El Conocimiento para qué?, donde expresa que:

El doctor de hoy es el obispo del Siglo XIV. En los últimos tiempos, la academia se ha encargado no sólo de entorpecer la creatividad de las generaciones jóvenes y de coartar cualquier esfuerzo en pos de la originalidad, sino que, más preocupante aún, ha logrado que su pesimismo e insatisfacción constantes hayan desbordado los altos muros de sus universidades, ahogando en el desasosiego a otros sectores de la sociedad (...). El conocimiento ha de extasiar y sorprender; ha de producir sed, asombro, curiosidad por saber más (s/p)

Por consiguiente, es necesario entender que el conocimiento es para empoderarse de él, en tanto permita desde la creatividad, construir nuevos conocimientos donde la originalidad, pertinencia y científicidad de la investigación conlleve a la validación

de la verdad que posiblemente ella encierra. La academia, contrario a lo antes expuesto, tiene como propósito inducir a que los procesos de investigación sean coherentes con los principios de docencia, investigación y extensión que la definen.

Ahora bien, una manera de hacer evidente ese empoderamiento es a través de la reflexividad y control desde la autoconciencia, ya que permite determinar la forma como perciben la realidad los más cercanos a ella. En pocas palabras, el docente es capaz de auto dirigir y transferir sus conocimientos a otros procesos de su vida. Además, puede asumir la participación considerando la relación de los conocimientos que poseen y la manera como van resolviendo efectivamente los problemas a partir de la complementariedad de lo metacognitivo y lo cognitivo, como relación dialógica coherente, lo cual, estará intrínsecamente claro que debe saber regular su conducta de modo que le permita alcanzar los objetivos planteados.

ESTADO DE DESARROLLO

La Praxis Docente e Investigación

Aun cuando, tanto la investigación como la praxis docente sean procesos auténticamente independientes de por sí, no quiere decir que no puedan amalgamarse o complementarse (manteniendo sus diferencias), para darse en un mismo contexto simultaneo o articularse interactivamente, en función a propósitos despejados de resolución de problemas en la construcción de conocimiento.

No obstante, la praxis se diferencia de la práctica pedagógica, en tanto que ésta se refiere al desarrollo de los procesos dentro del aula, centrada en el aprendizaje desde la relación dialógica de quienes allí intervienen. Mientras que, la praxis docente, es el trabajo que éste (el docente) desarrolla desde su cotidianidad en el contexto de espacios sociales concretos, alcanzando significación tanto para el docente, quien aprende con su mediación desde sus procesos de experiencia en la investigación; dado

que el profesor universitario debe poseer un perfil definido que le permita de manera consciente, asumir el rol que corresponde a su desempeño como facilitador de los procesos de interaprendizaje, como consecuencia de la investigación pertinente, desde la realidad que le corresponda para la apropiada y coherente construcción de conocimiento. Por ello, siempre se ha discutido en la realidad educativa sobre los términos docencia e investigación.

En todo caso, la práctica pedagógica está implícita en la práctica docente (como elemento micro curricular) y en consideración a las líneas ministeriales (macro curriculares); una vez que las reformas educativas se han orientado hacia la intervención curricular por parte de los docentes, permitiendo en gran medida observar que lo que enseña, no es lo que aprende el estudiante, pues hace ver que la educación forma para la ciudadanía colonizada y no para la globalizada, ya que lo que se ha llevado a efecto

parece ser el currículo oculto. (Carrillo, 2016,).

En el caso de Venezuela, a través de la consulta nacional realizada por el Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE) en el año 2014, se encontraron debilidades en la práctica docente afectando de hecho la calidad educativa. Se reflejó una carencia de formación en los diferentes ámbitos del desempeño docente, entre ellos, la investigación, por lo que “hubo consenso nacional sobre la necesidad de mejorar su formación” (MPPE, 2014). Lo mismo, fue el caso del profesor universitario, que no tiene una formación docente, más allá de la suministrada por las mismas universidades en sus inicios de desempeño, como requisito para su concurso en las mismas. Piedra (citado por Gutiérrez, 2011), considera que:

La mayoría de los profesores universitarios se forman por medio del ensayo y error, a través de los consejos de los compañeros (as) de la

misma carrera, o como resultado de crisis que experimentaron durante su ejercicio docente y que se vieron obligados a resolver a través de la asesoría pedagógica. (p. 5)

Vemos entonces, que la necesidad de formación no es de un solo lado del sistema educativo y que bien vale la pena prestarle más atención, ya que se pone en juego el proceso mismo de la praxis docente. Por tanto, la investigación se puede estar desarrollando como ensayo - error y no como un proceso consciente, ante la importancia que significa el desarrollo del talento humano, que le permitirá elevar su potencial para enfrentar los problemas posibles en su desempeño.

Así mismo, Olivo (2011), expresa que “los docentes portan una formación heredada de la tradición de trabajo del magisterio y no una propiamente científica” (p.40). En razón de ello, la verdadera formación debe partir de criterios científicos en tanto que la investigación es el eslabón que verdaderamente puede marcar la pauta y diferencia en cuanto a conocimientos y juicios bien

elaborados que le permitan al profesor, el logro consciente de un desempeño mucho más claro, pertinente y proactivo frente a la cotidianidad de su cometido académico.

Por lo tanto, esta realidad conlleva a que el docente una vez consciente de su papel como investigador, se adentre en el campo que le compete, colocándose a la par de los adelantos en este ámbito, asumiendo una postura más adaptable y amplia, legitimándose en su praxis, siendo reconocido y valorado aún más institucionalmente, permitiéndosele crear espacios de interlocución, socialización y diálogo donde se puedan no solo discutir sobre sus avances si no ser transferidos a sus estudiantes. Esto, permitirá asumir la reflexión y análisis del conocimiento en su dimensión teórico-práctica, desde la perspectiva del pensamiento analítico como recurso de facilitación para diferenciar los desiguales aspectos del docente en su praxis académica.

La Reflexión Dialógica

La reflexión como parte del proceso cognitivo, implica pensar detenidamente en algo con el fin de valorar, estimar, reconocerse frente a un hecho para que a partir de allí, se puedan extraer conclusiones; por lo que en el presente artículo, se ha pretendido que la reflexión sea vista como el factor conduce a que el docente se plantee interrogantes sobre su praxis. Entonces, se hace necesaria la reflexión desde la perspectiva metacognitiva, pues es preciso que el docente identifique con claridad las dificultades para hacerse consciente del desempeño y, es a partir de ellas que resuelva los aspectos propios de su realidad, con el uso de la relación dialógica. Lo que le conduce a pensar críticamente, que implica el acceso “a soluciones epistemológicas por sistemas alternos de pensamiento. Es decir, transitarse por caminos de enriquecimiento cognitivo destinados a repensar las estructuras de toda racionalidad mecánica.” (Martín y Barrientos, 2009).

Cabe preguntarse entonces; ¿Qué sentido tiene hacer investigación? o ¿Cómo la entendemos? Responderlo sería “como un proceso que posibilita despertar a la crítica y la imaginación creativa (...) a fin de impulsar una formación académica diferente” (Ruiz y Rojas, 2001). Aunado a esto, el mismo autor esboza que “la investigación es un proceso fundamental (...) y si se lleva a cabo desde una perspectiva materialista dialéctica, permitirá mantener una actitud crítica permanente frente al devenir de la ciencia y de la sociedad en la que vivimos.” (p.86).

En efecto, la reflexión dialógica, se presenta como una “herramienta” de saturación de todos aquellos factores que impiden desde esa misma reflexión, dar salida prudente y pertinente a la necesidad de buscar soluciones, a partir de la construcción de significados desde lo colectivo, que permita el desempeño adecuado del docente; que a su vez pueda ser catalogado como verdaderamente transformador dentro de la posibilidad

de cambio, inmerso en una racionalidad comunicativa y coherente a partir de lo individual y colectivo.

De allí que, Habermas (1999) nos dice que la acción comunicativa, son “todas aquellas interacciones en que los participantes coordinan sin reserva sus planes de acción individual sobre la base de un consenso comunicativamente alcanzado”. (p 391). Ello deviene en entender que debe estar inmerso en parámetros de entendimiento, donde la racionalidad comunicativa permita a quienes participan mantener tanto el criterio de validez, como el de independencia.

Así pues, la reflexión dialógica puede considerarse como la habilidad fundamental para el desarrollo y evolución metacognitiva del docente, que se inicia a nivel personal (individual); enriquecida y fortalecida a través de la relación comunicativa de sus pares y aprendices (colectivo); requiere de aspectos o de componentes afectivos y de estrategias de investigación imprescindibles en la praxis docente.

Por esta razón, la reflexión dialógica se vale del pensamiento crítico, los sentimientos, el deseo y la acción, lo que permite mejorar el discurso académico, redefiniendo la indagación, deliberación y valoración de la propia practica para la praxis docente, contribuyendo no solo al aprendizaje de los estudiantes, sino al desarrollo y formación profesional del docente, ya que se produce a partir del dialogo interno para luego producirse el dialogo interpersonal que genera nuevas experiencias significativas. De acuerdo con Abellán (2011):

La Teoría dialógica de la comunicación (TDC) sostiene que la comunicación es una interacción. Entiende a su vez que toda interacción supone: a) un vínculo entre, al menos, dos realidades; b) que ese vínculo implique actividad y receptividad entre ambas realidades (cierta reciprocidad) y no sólo sea una acción unilateral de una realidad sobre la otra; c) que las realidades que interactúan se enriquezcan fruto de dicha interacción; d) que en esa interacción, y de esa interacción brote algo nuevo; e) por último, y por

vía negativa, no son interactivas las relaciones de dominio, posesión, destrucción o las meras relaciones locales o temporales (p. 217)

De este modo, la reflexión permite emitir juicios (crítica) para el reconocimiento, el compromiso, la transformación del aprendizaje dentro de marcos epistemológicos que permitan transformar las formas de sentir, pensar y actuar; claro está que la reflexión dialógica no es una sencilla y común conversación. De allí que, para Abellán (2011) se entiende la comunicación como “una interacción interpersonal (compuesta por diversos actos expresivos e interpretativos) articulada en diversos medios expresivos y orientada al entendimiento, la comprensión y la colaboración” (p. 217).

La Metapedagogía

Como ya se ha indicado, la intención es construir el ser y el hacer desde la investigación, donde a través de la construcción de conocimiento sea superado el materialismo sobrepasando y trascendiendo la

escuela tradicional, rescatando la identidad de la pedagogía inmersa en la modernidad y se pueda dar permanentemente, como lo expresa Echeverría (2017):

Construir una Pedagogía cuyo objeto de estudio sean las relaciones sociales concretas que se establecen en las instituciones, y una Metapedagogía que sea una reflexión pedagógica sobre la Pedagogía (...). En este sentido, el mayor logro de la Metapedagogía sería que los sujetos pudieran quedar sujetos a los proyectos de realización de sus deseos, en un enfoque emancipador. (p. 163)

Al mismo tiempo, el estudiante debe tener la oportunidad de desarrollar experiencias de pensamiento, de reflexión, de análisis, pudiendo interpretar desde un constante razonamiento la resolución de problemas e igualmente, asumir los retos planteados en los contextos del mundo real para provocar el crecimiento de nuevos planteamientos pedagógicos, combinando dichas

innovaciones y posturas educativas del Siglo XXI.

METODOLOGÍA

La metodología seguida en esta investigación se fundamentó en una revisión documental basada en la técnica de subrayado, encontrando respuesta a los interrogantes, procediendo a la argumentación más cercana a la selección del tema, basándose en el análisis de los recursos documentales bibliohemerográficos referentes a la realidad que se quiere investigar del tema propuesto. Considerando no solo textos tipo ensayo, documentos especializados, sino también tesis doctorales relacionadas con el tema. Lo que condujo a establecer los elementos de discusión reflexiva como resultado del análisis de tales documentos.

VISIÓN PROSPECTIVA

La pedagogía prospectiva, si bien ha perdido en gran medida su naturaleza desde lo que la genera socialmente, una manera de afrontar esa realidad, parte de la necesidad de

darle relevancia a la investigación en sus diferentes dimensiones desde la metapedagogía, siendo fundamental para la construcción de conocimiento, como una tarea ineludible del docente de crecer profesionalmente y al mismo tiempo, afrontar la cotidianidad desde su praxis como parte del proceso autorregulador, asumiendo la metapedagogía para proyectar nuevos problemas que en la realidad, le son propios al igual que sus actores, para la reflexión.

Se pretende crear acciones vivenciales, mediante los principios de la reflexión dialógica, donde se permitan que las experiencias tengan un sentido prospectivo como respuesta de creación de nuevos modelos y teorías que accedan a entender la elaboración pedagógica a partir de constructos, donde la investigación sea el hilo conductor de los procesos, proponiéndose la edificación de la especificación como una de las principales batallas de la Pedagogía y la lucha por la cimentación de la autonomía de los sujetos y las instituciones.

La metapedagogía, como ya se ha dicho es una reflexión pedagógica sobre la pedagogía, que invita a participar, enriqueciendo esta iniciativa que nutra el pensamiento pedagógico y con ello, la praxis educativa. Se plantea la necesidad de una reflexión desde la experiencia y del hacer del docente donde asuma posiciones claras y prospectivas sobre su vida profesional, dando respuestas objetivas que le permitan trascender su praxis pedagógica.

La pedagogía prospectiva, si bien ha perdido en gran medida su naturaleza desde lo que la genera socialmente, una manera de afrontar esa realidad, parte de la necesidad de darle relevancia a la investigación en sus diferentes dimensiones desde la metapedagogía, siendo fundamental para la construcción de conocimiento, como una tarea ineludible del docente de crecer profesionalmente y al mismo tiempo, afrontar la cotidianidad desde su praxis como parte del proceso autorregulador, asumiendo la metapedagogía para proyectar nuevos problemas que en el contexto,

le son propios al igual que sus actores, para la reflexión.

Se pretende crear acciones vivenciales, mediante los principios de la reflexión dialógica, donde se permitan que las experiencias tengan un sentido prospectivo como respuesta de creación de nuevos modelos y teorías que accedan a entender la elaboración pedagógica a partir de constructos, donde la investigación sea el hilo conductor de los procesos, proponiéndose la edificación de la especificación como una de las principales batallas de la Pedagogía y la lucha por la cimentación de la autonomía de los sujetos y las instituciones.

REFERENCIAS

- Abellán, A. (2011). **Teoría Dialógica de la Comunicación: Devolver al Hombre con el Hombre al Centro de la Investigación. Comunicación y Hombre.** (8). 213-222. Recuperado de <http://www.comunicacionyhombre.com>
- Carrillo, T. (2016). **Notas y Reflexiones sobre el Conocimiento Intuitivo y**

- Demostrativo en la Enseñanza de las Ciencias.** Material mimeografiado para el trabajo en didáctica de las ciencias físico naturales no publicado). Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes, P.P.D.
- Echeverría de la I., P. (2017). Germán, Gregorio. (2008). **Metapedagogía. La Escuela, ¿Sin Pedagogía?** Córdoba: Comunicarte, Ediciones. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 9 (18), 163-165. Recuperado de <http://revistas.umce.cl/index.php/dialogoseducativos/article/view/1116>
- Ging, Q., Cindy M. (2006). **La Metacognición y el Aprendizaje de Genética en el Estudiante de la Escuela de Tecnología Médica.** Tesina diplomado superior en docencia. Universidad de Guayaquil. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos37/metacognicion-y-genetica/metacognicion-y-genetica2.shtml>
- Gutiérrez, S., Marco V. y Piedra, Luis., A. (2011). **Docencia Constructivista en la Universidad una Serie de Ensayos sobre Experiencias en Costa Rica.** Universidad de Costa Rica, Vicerrectorado Académico. Costa Rica: Marco V. Gutiérrez-Soto y Luis Ángel Piedra (Editores).
- Habermas, J. (1999). **Teoría de la Acción Comunicativa, la Racionalidad de la Acción y Racionalización Social.** Madrid: Ediciones Santillana S.A.
- López, De M., J. (2010). **El Conocimiento, ¿para qué?** El espectador. s/p. Recuperado de <https://www.elespectador.com/opinion/el-conocimiento-para-que-columna-236683> (s/p)
- Martín, A., V. y Barrientos B., O. (2009, 21 de febrero). **Los Dominios del Pensamiento Crítico: Una Lectura desde la Teoría de la Educación.** Universidad de Magallanes. Correo-e: obradasic@hotmail.com.19-44- Recuperado de: <file:///D:/Documents%20and%20Settings/MIGUEL/Escritorio/7150-25298-1-PB.pdf>. (p.21).
- Ministerio del Poder Popular para la Educación. (2014). **Consulta Nacional por la Calidad Educativa, Resultados.** Caracas: MPPE, Gobierno Bolivariano de Venezuela. (p.7).
- Naciones Unidas, CEPAL. (2013). **Prospectiva y Desarrollo, el Clima de la Igualdad en América Latina y el Caribe a 2020.** Santiago de Chile: Naciones Unidas. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/27976-prospectiva-desarrollo-clima-la-igualdad-america-latina-caribe-2020>
- Olivo, P., M. A. (2011). **¿Hasta dónde saben los Docentes? Estudio de Caso: Unidad 098 de la UPN.** México: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de:

<http://otrasvoceseneducacion.org/archivos/309144>

Ruiz, Del C., A. y Rojas, S., R. (2001).
**Vinculo Docencia-Investigación
para una Investigación Integral.**
México: Editorial Plaza y Valdés.
(p.84, 86).

DESARROLLO DE COMPETENCIAS PSICOSOCIALES EN LOS JÓVENES A TRAVÉS DE LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Autor: José Ángel, Salcedo
salcedovillamizar@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo tipo avance de investigación abordará la temática relacionada con las competencias psicosociales en los jóvenes a través de la programación neurolingüística considerado como tareas de este período, que se caracteriza por la búsqueda de la identidad y el logro de la autonomía. Si bien esto se constituye, un proceso de alta variabilidad individual en cuanto a su comienzo y término, a la progresión a través de sus etapas, a la sincronía del desarrollo entre los diversos ámbitos, en otros aspectos. Este trabajo de investigación, tiene como propósito configurar una construcción teórica centrada en el desarrollo de competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación Neurolingüística. El estudio se desarrollará con un enfoque cualitativo, cimentado en el paradigma interpretativo, a fin de conocer y dilucidar las voces de tres (3) actores sociales, así como, sus percepciones, ideas y creencias sobre el fenómeno tratado. Se asumirá el método fenomenológico - hermenéutico, ya que el mismo, permitirá abordar y captar el medio donde se desenvuelve los actores protagonistas, en un contexto complejo, construido y divergente, en el cual la intersubjetividad está presente en todo su desarrollo. El diseño será el emergente; como técnicas de recolección de información se utilizará la entrevista en profundidad y la observación participante. La información se analizará mediante la creación y sistematización de las categorías y subcategorías, utilizando el método de comparación constante, recurriendo a la triangulación de técnicas y fuentes de información y a partir de ahí realizar la construcción teórica.

PALABRAS CLAVE:

Competencias Psicosociales, Jóvenes, Programación Neurolingüística (PNL)

DEVELOPMENT OF PSYCHOSOCIAL SKILLS IN YOUNG PEOPLE THROUGH NEUROLINGUISTIC PROGRAMMING

Author: José Ángel, Salcedo
salcedovillamizar@gmail.com

ABSTRACT

This research advance type article will address the theme related to psychosocial competences in young people through neurolinguistic programming considered as tasks of this period, which is characterized by the search for identity and the achievement of autonomy. Although this is constituted, a process of high individual variability in terms of its beginning and end, the progression through its stages, the synchrony of development between the various areas, in other aspects. The purpose of this research work is to configure a theoretical construction focused on the development of psychosocial competences of young people through Neurolinguistic Programming. The study will be developed with a qualitative approach, based on the interpretive paradigm, in order to know and elucidate the voices of three (3) social actors, as well as their perceptions, ideas and beliefs about the phenomenon treated. The phenomenological-hermeneutical method will be assumed, since it will allow to approach and capture the environment where the protagonist actors develop, in a complex, constructed and divergent context, in which intersubjectivity is present throughout their development. The design will be the emergent one; As information gathering techniques, the in-depth interview and participant observation will be used. The information will be analyzed through the creation and systematization of the categories and subcategories, using the constant comparison method, resorting to the triangulation of techniques and sources of information and from there carry out the theoretical construction.

KEYWORDS: Psychosocial Competences, Young People, NLP

INTRODUCCIÓN

Se dice que el hombre por naturaleza es un ser social, el vivir en grupo permitió al *Homo sapiens* cubrir sus necesidades y fortalecer sus recursos individuales, fue en grupo donde el hombre empezó a evolucionar y con él se desarrolló la civilización moderna. Por ello, la convivencia constituye uno de los aspectos más importantes en las relaciones humanas. Esta se desarrolla con la plena interacción entre nuestros grupos de pertenencia.

Es natural, que en dichos grupos pueden surgir, discordia, desacuerdos, comunicación inadecuada, elementos que desencadenan conflictos con los demás; por lo tanto, convivencia y conflicto tienden a manifestarse en el mismo escenario natural. En tal sentido, se asume que, la convivencia no es innata, sino que se desarrolla, a través de las interacciones diarias en los diferentes contextos sociales. Por ello, una buena convivencia requiere

desarrollar capacidades, habilidades y destinar recursos para lograr una relación de armonía y apoyo mutuo.

Cabe destacar, que las instituciones educativas son los espacios de formación en competencias básicas, laborales y ciudadanas, a través del proceso de enseñanza aprendizaje, en el cual intervienen múltiples factores internos y externos que afectan positiva o negativamente la convivencia de los actores de la comunidad educativa, así como el rendimiento académico, especialmente de los menores en formación, quienes conviven en estos espacios durante los periodos de vida más delicados de su desarrollo evolutivo, por las implicaciones psicológicas, cambios hormonales y desarrollo de la personalidad.

De allí, que en los últimos años, existe una preocupación en el mundo acerca de la convivencia y socialización, especialmente en las escuelas, instituciones educativas, debido a los episodios de violencia y

conflictos que se desarrollan dentro de este contexto social, que influyen en el comportamiento y desarrollo de habilidades sociales en los jóvenes adolescentes. Tales episodios se describen como problemáticas relacionadas a peleas, amenazas, acoso, maltrato docente alumnos, maltrato de alumnos hacia docentes, discriminación, hurtos entre otros.

Es conveniente entonces, que el clima social educativo sea positivo para que las relaciones entre estudiantes y docentes sean de calidad; es decir, tomar en cuenta que dicho clima es un factor primordial para que los procesos educativos lleguen a un feliz término. En este sentido, “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, está determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución, que, integrados en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos”. (Rodríguez, 2004)

Lo anterior permite comprender, que sí se tiene en cuenta que la educación de los jóvenes es decisiva para la formación, el desarrollo y la protección de los adolescentes (UNICEF, 2014), y que estos adolescentes están en un entorno de históricos conflictos sociales, en un proceso de búsqueda de la paz nacional, después de medio siglo en constantes avatares sociales, se hace necesario diseñar un programa pedagógico que tome en consideración el contexto de interacción de los actores implicados y las herramientas adecuadas que permitan el perfeccionamiento del proceso de formación de los jóvenes, reprogramando nuestro modelo educativo, a los estudiantes y a nosotros como docentes.

La herramienta ideal según mi percepción sería la programación neurolingüística; dado que ésta actúa de tal forma que, favorece el clima social escolar en donde interactúan los estudiantes de la educación básica y secundaria y permite crear un modelo educativo

que desarrolla la personalidad, como propósito de abordar teóricamente la manera de desarrollar las competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación neurolingüística (PNL). Asimismo, los recursos, capacidades, habilidades y conductas que se requieren desarrollar, para evolucionar como persona consciente de su potencial y de su actuar. De allí, resulta relevante estudiar su actuación y retos que trae consigo los cambios propios de la adolescencia.

Cabe destacar, que la PNL es un conjunto de técnicas que pretende conseguir la excelencia en la comunicación interpersonal e intrapersonal; la idea como lo señala Serrat (2005) es potenciar las capacidades y creencias para comunicarse mejor con los alumnos y compañeros, detectar los conflictos internos y aplicar estrategias para solucionarlos. Se requiere con esto aprender a comunicarse bien para tener éxito en la vida social y profesional. Se trata

de optimizar el entorno a través del liderazgo, la optimización de tiempos, la autoestima, y la resolución positiva de los conflictos, entre otras.

A través de la programación neurolingüística, se logra resultados eficaces, tales como: automotivarse y motivar, perder los miedos, generar confianza en uno mismo, relaciones interpersonales armónicas, dejar malos hábitos o vicios, y hasta curar algunas enfermedades. Bandler y Grinder (1982) afirman que un terapeuta bien formado, puede lograr resultados eficaces en sus pacientes con sólo uno o dos ejercicios. Esta ha sido una de las características que evidencia la PNL, lograr resultados exitosos en poco tiempo, al contrario que otros sistemas psicoterapéuticos, en los cuales se obtiene resultado después de varios años de tratamiento psicoanálisis.

Brindar herramientas a los jóvenes sobre cómo desarrollar sus competencias y habilidades permite transformar el entorno en el que se

desenvuelven y crear una realidad acorde a sus objetivos de vida. Para ello, es necesario que se haga consiente de quién es y cuáles son sus potencialidades, qué lo distingue de los demás y sobre todo qué aspectos son coincidentes. De esta manera, puede reconocer que forma parte de un sistema en el cual él como protagonista puede desdoblarse la realidad y vivir disociado de lo que ocurre a su alrededor o consiente de sus acciones e Inteligente emocionalmente.

Al respecto, Goleman (1999) definió la inteligencia emocional como: “un concepto que incluye la habilidad para motivarse y persistir frente a las frustraciones, controlar impulsos y demorar gratificaciones, regular los estados de humor, evitar que las desgracias obstaculicen la habilidad de pensar, desarrollar empatía, esperanza.” (p. 31)

El manejo de emociones y hacerse consiente de los factores que generan una emoción resulta, una ventaja para las personas y sobre todo en los jóvenes quienes ocasionalmente no se les permite

poder expresar sus emociones debido a estereotipos del entorno en el que se desarrollan. Ser inteligente emocionalmente permite hacerse consiente de su potencial y poder desarrollar las habilidades y competencias psicosociales.

Dentro de esta perspectiva, la inteligencia emocional representa una nueva episteme con la visión del pensamiento complejo, que permitirá entretener los elementos emergentes imbricados en las competencias psicosociales, para configurar una construcción teórica centrada en el desarrollo de competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación Neurolingüística, generando reflexiones y nuevos modos de pensar y hacer al respecto. Constituyendo un aporte en lo social al considerar no solo vivencias y relatos de jóvenes, sino de los contenidos de esencia y conciencia emergentes, es decir, el colectivo que clama y requiere de una mejor calidad de convivencia y de respuestas a los problemas que los afectan.

Cabe destacar, que el presente estudio surge por la necesidad de abordar teóricamente la manera de desarrollar las competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación neurolingüística así mismo los recursos, capacidades, habilidades y conductas que debe desarrollar, para evolucionar como persona consciente de su potencial y de su actuar, de allí resulta relevante estudiar su actuación y retos que trae consigo los cambios propios de la adolescencia. El trabajo parte del hecho que la sociedad asigna a los jóvenes gran carga emocional, como es la sustentabilidad de la economía, sociedad y desarrollo del futuro. Por ello, el hacerse consciente a temprana edad de sus habilidades, competencias, potencial y maneras de ver o percibir el mundo resulta relevante.

Un ejemplo de lo descrito, consiste en que cada día es más común, con respecto a otras décadas, que los jóvenes ocupen puestos claves o de importancia en

las organizaciones, cargos que resultan una oportunidad de poder aplicar o demostrar su potencial, creatividad y visión; sin embargo, cuando estos jóvenes no saben expresar su potencial, no saben cómo manejar las presiones que genera ocupar tal responsabilidad a temprana edad, fracasan. Para ello es necesario aplicar en la educación media y diversificada técnicas y ejercicios de Programación neurolingüística para desarrollar las habilidades y competencias psicosociales de los adolescentes.

Dentro de esta perspectiva, este estudio es de gran pertinencia porque representa una nueva episteme con la visión del pensamiento complejo, que permitirá entretejer los elementos emergentes imbricados en las competencias psicosociales, para configurar una construcción teórica centrada en el desarrollo de competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación Neurolingüística, que genere reflexiones y nuevos modos de

pensar y hacer al respecto. Tal estrategia, constituye un aporte en lo social al considerar no solo vivencias y relatos de jóvenes, sino de los contenidos de esencia y conciencia emergentes, es decir, el colectivo que clama y requiere de una mejor calidad de convivencia y de respuestas a los problemas que los afectan.

En cuanto al aporte epistemológico, ontológico y metodológico, de este estudio, está dado por el hecho de ver la realidad compleja a partir de las interacciones intersubjetivas de sus actores, permite comprender lo complejo, inextricable, el desorden, la ambigüedad y la incertidumbre propio de un problema irreductible por su gran magnitud e infragmentable por su propia naturaleza, para así en este proceso de generación de conocimientos contribuir con el desarrollo del ser humano hacia una plenitud dentro de su contexto.

ESTADO DE DESARROLLO

La emergencia de un sentido de unicidad e individualidad se adquiere del conocimiento de que el sí mismo es diferente de otros y tiene sus propias características, pero que a la vez comparte ciertas características comunes con otros". Las interacciones con los otros y su resultado tienen una gran relevancia en el proceso de construcción de la propia identidad. Harper y Hoopes (1990) plantean que para desarrollar una identidad saludable es determinante la autoafirmación; es decir, la experimentación, por parte del sujeto, del sentimiento de que su propia existencia es confirmada y reconocida por los otros.

La competencia social en niños y adolescentes es un ámbito de investigación complejo y amplio, común a varias áreas de conocimiento, con un alto grado de productividad y de aplicación en particular en el mundo de la educación (Trianes, B, y cols, 2002). Sin embargo, el término competencia social no siempre ha

estado bien delimitado, usándose indistintamente términos como habilidades sociales, asertividad o comportamiento adaptativo. Meichenbaum, Butler y Grudson (1981) afirman que no es posible dar una definición de competencia social porque depende en parte del contexto cambiante. Además, la persona también aporta a la situación sus propias creencias, valores, capacidades cognitivas y una forma propia de interacción (Wilkinson y Canter, 1982).

En este apartado, en primer lugar, se presenta una definición del término de competencia social, utilizando la visión de diferentes autores y diferenciándolo de otros conceptos como habilidades sociales y competencia emocional. En segundo lugar, describiremos sus componentes y las características de la competencia social en el contexto adolescente, las diferentes formas de evaluarla y las distintas técnicas de intervención que se utilizan para mejorarla, así como los principales programas de

intervención llevados a cabo en nuestro país.

Moraleda (1998) define la competencia social como el conjunto de capacidades y habilidades que ayudan a desenvolverse con éxito en los distintos ámbitos sociales, proporcionando una mejor salud mental y en definitiva una existencia más feliz. Trianes (2000) habla de la competencia social como una estructura cognitiva y comportamental más amplia, que incluye habilidades y estrategias concretas, que a su vez están en conexión con otras estructuras motivacionales y afectivas dentro del funcionamiento psicológico personal.

Así pues, la competencia social es un término amplio y multidimensional relacionado con otro tipo de competencias, dentro de la cual estarían incluidas las habilidades sociales. Este último término es definido por Monjas (2002) como conductas o destrezas sociales específicas que se precisan para realizar adecuadamente la

interacción con otras personas. Son comportamientos específicos que conjuntamente forman la base del comportamiento socialmente competente, pero se precisa de otros factores, como saber decidir en qué momento hay que utilizar una conducta u otra, para ser competente (Pérez, 1998).

Otros términos que se han utilizado como sinónimos de habilidades sociales han sido: habilidades de interacción social, habilidades de relación interpersonal, habilidades interpersonales e inteligencia interpersonal. Al comparar el término de competencia social con el de habilidades sociales vemos que la diferencia está en que la competencia social se refiere a un término mucho más amplio que incluye varias capacidades entre ellas, las habilidades sociales (Luca de Tena, Rodríguez y Sureda, 2001)

Además, hay que tener en cuenta que la competencia social está influida por el contexto y que los comportamientos, las cogniciones y los afectos que permiten

desenvolverse adecuadamente a nivel social difieren de una cultura a otra al igual que las demandas de las situaciones sociales difieren dependiendo de la edad, el sexo y la educación recibida entre otros factores (Trianes, ob. cit). Por lo tanto, la competencia social implica juicios de valor diferentes dependiendo de las normas o valores del contexto en el que se viva.

Otros términos que se pueden relacionar con el de competencia social es el de inteligencia emocional y competencia emocional. Como en el caso de la competencia social, la delimitación del constructo de inteligencia emocional difiere según la visión de distintos autores. Para definir este término encontramos “modelos de habilidad” y “modelos mixtos” (Fernández y Ruiz, 2008). Los primeros consideran la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades cognitivas que utilizan la información de las emociones para mejorar el propio procesamiento cognitivo (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

Desde el plano educativo cabría destacar que el desarrollo de la competencia social es un proceso que sucede de forma natural a través de las interacciones sociales cotidianas a lo largo de la vida. En la infancia y la adolescencia, la forma de educar de la familia y la escuela, junto con la experiencia de interacción entre iguales, son las principales influencias para la adquisición y desarrollo de la competencia social. Sin embargo, si estas influencias no son favorables, pueden desencadenar déficit de habilidades sociales, problemas conductuales y trastornos psicológicos, que inciden negativamente en las relaciones interpersonales y, por lo tanto, en la calidad de vida y salud de las personas (Del Prette y Del Prette, 2013).

La adecuada competencia social en la infancia está relacionada con logros escolares y sociales superiores y con un ajuste social y personal en la infancia y la vida adulta. La competencia social ayuda

a la persona a desarrollarse en las áreas que aseguran un correcto ajuste personal y social, de forma que la adaptación surge como resultado de poseer y poner en práctica una serie de estrategias y habilidades consideradas social y culturalmente como positivas, lo contrario de esto aumenta el riesgo de conducta antisocial y fracaso personal y social (López, Garrido y Ross, 2001).

Al hacer referencia a la programación Neurolingüística cabría preguntarse ¿De dónde procede el término Programación Neuro - Lingüística? Harris (2004), sintetizó la siguiente conceptualización:

Programación: hace referencia al cómo se ordenan las experiencias y se escogen las conductas que se creen más idóneas para alcanzar los mejores resultados.

Neuro: se emplea para designar el hecho de que toda la información que llega al cerebro humano procede de los cinco sentidos. A saber: gusto, tacto,

olfato, vista y oído y, según la interpretación que se realice con las sensaciones recibidas, se obtendrán unos comportamientos u otros.

Lingüística: toda la información es procesada y expresada a través del lenguaje. Los pensamientos son ordenados a través de él.

Por su parte, O'Connor y Seymour (2009), definen la Programación Neuro Lingüística como una habilidad práctica, que asegura los resultados que realmente se desean, mediante la fijación de metas para cada situación, la agudización mental para percibir los cambios que se producen, y la flexibilización de la forma de actuar para obtener las consecuencias deseadas.

Robbins (2010) derivó de la Programación Neuro-Lingüística o PNL (NLP en sus siglas anglosajonas) la NAC. Esta palabra, es el acrónimo inglés de Neuro-Associative Conditioning. Para el autor, la expresión Programación no le parece afortunada, pues se podría interpretar la no existencia de responsabilidad, por parte del

individuo que recibe la sesión de Programación Neurolingüística. La responsabilidad, vista así, recae plenamente en el Coach, teniendo éste último toda la culpa, si el paciente recae por no haberle programado correctamente.

Entonces, el término condicionamiento se adecua mejor a la intención del profesional que sugiere al paciente unas habilidades para enfrentarse a sus objetivos en la vida, pero trasladando la responsabilidad de su cumplimiento al interesado. Se busca que el sistema nervioso de la persona obtenga, así, más placer del cambio de creencias, del que podría obtener limitándose a las ya existentes.

Harris (2004) afirma que la PNL podría ayudar a cualquier individuo a:

- 1.- "Magnificar sus competencias en los campos vitales donde se aplique,
- 2.- Incrementar el control sobre su pensamiento y sus emociones,
- 3.- Ser más positivo en sus ideas y conductas y
- 4.- Obtener mayores recursos, que le sirvan para afrontar la resolución de los obstáculos, que se le interpongan en

la relación deseo- voluntad y necesidad.” (p. 17-19)

La Programación Neuro-Lingüística intenta que los seres humanos tiendan hacia la excelencia mediante una optimización de las habilidades de comunicación. Observar y apropiarse las mejores adaptadas experiencias individuales que favorecen que algunas personas sobresalgan en alguna actividad y tengan grandes resultados, aislar sus elementos comunes, generalizarlos para que las personas puedan hacer uso de ellos en circunstancias similares, sirven para responder al ¿por qué las personas se comportan de esa manera? y a ¿de qué manera se construyen modelos con ello?

La PNL es un aprendizaje continuo donde se tenga como finalidad hacia donde se quiere ir o lo que quiere conseguir y enunciarlo de forma positiva, que los objetivos que se propongan tiendan a ser razonablemente asequibles y conscientemente basados en inducir la respuesta hacia la cristalización

de las relaciones humanas, específicamente para lograr el desarrollo de las competencias psicosociales en los jóvenes. Es mejor el pensar la forma en cómo puede una persona ascender o irse a otra organización, que le ofrezca más atractivos personales, que frustrarse porque no salen las cosas como se quiere para lo cual se requiere tener una actitud proactiva ante el compromiso asumido.

SUSTENTO METODOLOGICO

La matriz epistémica de esta investigación es de carácter cualitativo, enmarcada en el paradigma de investigación interpretativo y en el fundamento teórico de la Fenomenología. La investigación cualitativa, da fe de la existencia de múltiples realidades socialmente construidas. Para Heidegger (1991), cada ser es algo; “tiene su qué y como tal posee un específico modo de ser”. Al explicar que cada individuo tiene un modo específico de ser, deja abierta la

discusión acerca de los modos individuales que le permite al hombre ser “mutuamente diferentes”.

Por tal razón, la visión holística será la corriente de pensamiento que guiará el presente estudio ya que el desarrollo de las competencias psicosociales estará considerado en su máxima complejidad y en su contexto social a través de la programación neurolingüística, que de acuerdo con Barrera (2007): “La holística es una en cuanto compleja; que los eventos son expresión de hechos, circunstancias, y evidencias más amplias, que pueden ser apreciados cada uno en su particularidad o en relación con el contexto, siempre teniendo en cuenta sus múltiples y variadas relaciones”. (p. 91).

El desarrollo de las competencias psicosociales, un evento complejo en opinión del investigador, no debe ser estudiado sólo en el análisis de los componentes de su realidad educativa ya que esta visión reduccionista privaría a la

investigación de comprender toda la realidad que envuelve a este fenómeno, pues en él también el todo es algo más que la suma de las partes. En consecuencia, la investigación estará enmarcada en el paradigma interpretativo siendo su finalidad la de comprender al joven desde la perspectiva de la sociedad del conocimiento, cuya interpretación de los resultados serán generados del mismo proceso inter- subjetivo de los actores sociales consultados.

Las razones que justificarán la selección de los sujetos versionantes obedecen a juicios de carácter cualitativo (Patton, citado por Martínez, 2009), más que a criterios de carácter estadístico. Un primer criterio para escoger a los expertos en el tema obedecerá al interés del investigador en desarrollar el estudio considerando que el grupo homogéneo centraría la investigación en tópicos de gran interés para el estudio planteado.

El segundo criterio se inclinará a escoger informantes clave (o sujetos versionantes) que además

de ser nóveles investigadores del área de desarrollo psicosocial, trabajen para el momento de la pesquisa, en Programación Neurolingüística, con lo cual diariamente enfrenten los cambios paradigmáticos que se viven en dentro y fuera de las instituciones educativas. El estudio se apoyará en un grupo conformado por 5 jóvenes de instituciones diferentes que puedan aportar sus vivencias desde el punto de vista del desarrollo de sus competencias psicosociales que puedan estar enfocadas hacia la programación neurolingüística. Los sujetos versionantes de este estudio constituyen una unidad escogida intencionalmente, usando varios criterios con el fin de optimizar el proceso de investigación:

Posibilidad de encuentros adecuados para recoger la información.

Factibilidad de un diálogo fluido propio de una relación de confianza y confiabilidad.

Presencia de expertos en el área de la neurolingüística.

Para realizar las sesiones de trabajo se les convocará a la Universidad Fermín Toro, en donde se les explicará el objetivo de la investigación y la metodología con la cual se trabajaría.

Como técnica de recolección de la información se utilizarán las entrevistas semi-estructuradas o abiertas porque constituyen “un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que hablan al sujeto”, según Alonso, en versión ofrecida por Vallés (1999) y las reuniones focalizadas (o focus groups). Los instrumentos utilizados serán cuestionarios abiertos (con información de un mándala previamente elaborado por el investigador) y tablas resúmenes con información obtenida en las reuniones focalizadas.

Los criterios para evaluar la investigación se apoyarán en la validez y la confiabilidad. La validez refleja, de la forma más completa posible la realidad estudiada. La fiabilidad (o confiabilidad) y validez son cualidades esenciales que

deben tener todas las pruebas o instrumentos de carácter científico, para el proceso de recolección de datos (Rusque, 2007).

La credibilidad y fiabilidad de los resultados de la investigación se logrará a través de una doble triangulación: entre métodos y técnicas (Entrevistas abiertas y Reuniones con el grupo de sujetos versionantes) y triangulación de investigadores externos a la investigación. La triangulación de métodos y técnicas permite entrecruzar varios procedimientos para estudiar un problema o tema específico y la triangulación de investigadores permitiría que diferentes investigadores y/o evaluadores con formación, profesión o experiencia en el tema ofrezcan sus puntos de vista para mejorar los resultados de la investigación.

Como técnica de procesamiento de información se utilizará el análisis del discurso, la hermenéutica como técnica para interpretar y comprender el proceso de creación y significados de la

realidad; en busca de la comprensión de las voces de los actores particulares y asume el rol de actor para ver desde qué punto de vista o perspectiva asumen la comunicación al comprender el proceso de asignación de símbolos vinculados al lenguaje hablado o escrito.

Los significados emergerán de la comunicación entre los individuos, pues se parte de la premisa de que al comunicarnos creamos símbolos significativos que se modifican o fundamentan a través de un proceso interpretativo. En el análisis se trabajará desde las dos fases definidas por Martínez (2009): Las fases a desarrollar en la investigación se realizarán con la finalidad de preparar los diferentes abordajes, los métodos, las técnicas y las herramientas en la captura, codificación, descripción e interrelación de la información aportados por los sujetos informantes con la finalidad de obtener categorías, relacionarlas y finalmente estructurar el Constructo Explicativo Teórico acerca del

fenómeno. Asimismo, cada momento o fase de la investigación logran alcanzar cada uno de los propósitos, los cuales se detallan a continuación:

Primer Momento Cognitivo
Contextualización y
Delimitación del Fenómeno a
Estudiar

En esta instancia cognitiva, el investigador percibe en su contexto el fenómeno a estudiar, aproximándose a él para delimitarlo en sus niveles óntico-formales, planteándose luego un Sistema de Propósitos Teleológicos.

Segundo Momento cognitivo
Orientación Teórico
Referencial de la Presente
Investigación

En su segundo momento cognitivo, el investigador procederá a sistematizar un constructo teórico-referencial para orientar el proceso cognoscente que le permitirá aprehender el fenómeno a estudiar.

Tercer Momento Cognitivo.
Perspectiva Epistemológica y
Metodológica de la Investigación

Con la finalidad de relacionar dialécticamente su posición epistemológica y el método a utilizar, el investigador presenta en este momento cognitivo, toda la estrategia procedimental para obtener la información que necesita y para interpretarla en el contexto en el cual se manifiesta el fenómeno a aprehender.

Cuarto Momento Cognitivo.
Análisis e Interpretación de la
Información

Para interpretar en el contexto del fenómeno a aprehender, el investigador diseñará un juego de matrices que se explican a continuación:

Matriz I: Esta matriz I se utilizará para la organización de la información que se obtenga de cada una de las entrevistas realizadas y el señalamiento de las categorías de análisis que esta contenga. Matriz II: Esta matriz se utilizará para la organización de las categorías de análisis que se detecten en la información proporcionada por cada informante clave.

Matriz III: Esta matriz se utilizará para confrontar la orientación teórico- referencial de la investigación, con los hallazgos relevantes detectados. Matriz IV: Esta matriz se utilizará para confrontar la orientación metodológica-referencial de la investigación, con los hallazgos relevantes detectados.

Quinto Momento Cognitivo

En este quinto momento cognitivo, emergen los principios que sustentan el desarrollo de competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación Neurolingüística, producto de las interconexiones de las categorías emergentes cuya comprensión están basadas en las técnicas hermenéutica y de contrastación. Una vez concluida la fase anterior, se procederá a la interrelación de los principios con la finalidad de cumplir con el propósito teleológico de configurar una construcción teórica centrada en el desarrollo de competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación Neurolingüística.

Sexto Momento Cognitivo

En este sexto momento cognitivo, el investigador genera una serie de reflexiones sobre el fenómeno del poder como construcción de un nuevo saber.

VISIÓN PROSPECTIVA

Con el desarrollo de esta investigación se pretende a través del abordaje teórico y en correspondencia con los aportes que han de generarse de los actores sociales, construir una aproximación teórica acerca de las competencias psicosociales de los jóvenes a través de la Programación neurolingüística así mismo los recursos, capacidades, habilidades y conductas que debe tener presente los involucrados en el estudio, a través de la actuación y retos que trae consigo los cambios propios de la adolescencia.

REFERENCIAS

Bandler, R. y J. Grinder, (1982) **Programación Lingüística Programación**. Real Instituto Victoriano para el Servicio de

- Recursos Terciarios para Ciegos.
Santiago de Chile
- Barrera, M. (2007). **Análisis en Investigación. Análisis Semántico, de Signos, Significados y Significaciones.** Caracas. Editorial Fundación Sypal
- Del Prette, A. y del Prette, Z. A. P. (2013). **Programas Eficaces de Entrenamiento en Habilidades Sociales Basados en Métodos Vivenciales.** Apuntes de Psicología, 31 (3) ,67-76.
- Fernández, P. y Ruiz, D. (2008). **La Inteligencia Emocional en la Educación.** Revista electrónica de investigación Educativa, 6 (2), 421-436. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol6no2/contenido-extremera.html/>
- Goleman, D. (1999). **La Práctica de la Inteligencia Emocional.** Barcelona: Paidós.
- Harper, J. & Hoopes, M. (1990) **Uncovering Shame: Integrating Individuals with Their Family Systems.** New York. W W Norton & Company
- Harris, C. (2004). **Los Elementos de la Programación Neuro Lingüística.** Editorial Edaf. Madrid. España
- Heidegger M. (1991). **Lógica. Lecciones de M. Heidegger.** (Semestre Verano 1934). Madrid. Editorial del Hombre.
- López, M. J., Garrido, V. y Ross, R. (20). **El Programa del Pensamiento Prosocial: avances recientes.** Valencia: Tirant lo Blanch.
- Luca de Tena, C., Rodríguez, R.I. y Sureda I. (2001). **Programa de Habilidades Sociales en la E.S.O.** Málaga: Aljibe.
- Martínez, M. (2009). **Ciencia y Arte en la Investigación Cualitativa.** México: Trillas.
- Mayer, J. D.; Salovey, P. & Caruso, D. (2000). **Modelos de Inteligencia Emocional.** En R. J. Stenberg (Ed.), *Hanbook of intelligence* (págs. 396-420). Nueva York: Cambridge.
- Meichenbaum, D. H., Butler, L. y Grudson, L. (1981). **Hacia un Modelo Conceptual de Habilidades Sociales.** En J.Wine & M. Smye (Comps.): *Competencia social.* Nueva York: Prensa de Guilford.
- Monjas, M. I. (2002). **Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS).** Madrid: CEPE.
- Moraleda, M. (1998). **Educación en la Competencia Social. Un Programa para la Tutoría con Adolescentes.** Madrid: C.C.S.

- O'Connor, J. y Seymour J. (2009). **Introducción a la Programación Neuro Lingüística**. Ediciones Urano, S.A. España.
- Pérez, I. P. (1998). **Las Habilidades Sociales en el Marco de la Orientación Psicopedagógica**. En M. Álvarez González y R. Bisquerra Alzina: Manual de Orientación y Tutoría. Barcelona: Praxis.
- Robbins, A. (2010) **Controle su Destino**. Editorial De Bolsillo. Barcelona. España
- Rodríguez M, D. (2004). **Diagnóstico Organizacional**. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, G. N. (2004) El clima escolar. Revista Digital "Investigación y Educación" 7,3 Marzo.
- Rusque, A, M. (2007). **De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa**. Ediciones Faces, UCV; Vadell Hermanos. (Tercera reimpresión). Caracas.
- Serrat, A. (2005). **PNL para Docentes: Mejora tu Conocimiento y tus Relaciones**. Barcelona: Graó.
- Trianes, M. V. (2000). **Violencia en Contextos Escolares**. Málaga: Aljibe.
- Trianes, M.V., Muñoz, A.J. Blanca, M., Cardelle-Elawar, M. (2002). **Género, Antecedentes Sociales y Autoevaluación Social**. Competencia en estudiantes españoles de 11 a 12 años.
- UNICEF, (2014) **División de Comunicaciones 3** United Nations Plaza, H9-F Nueva York, NY.
- Vallés, M. (1999) **Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional**. Editorial Popular. Madrid
- Wilkinson, J. y Canter, S. (1982). **Manual de Formación en Habilidades Sociales: Evaluación, Programa Diseño y Gestión de formación**. Chichester: Wiley.

NEUROLIDERAZGO VISIONARIO DE LA GERENCIA EN EL PODER JUDICIAL EN EL CONTEXTO VENEZOLANO

Autor: Javier Olivar
olivarjavier083@gmail.com

RESUMEN

La intencionalidad del avance investigativo fue el aporte de nuevos conocimientos sobre el neuroliderazgo como herramienta para transformar la efectividad del trabajo en la gerencia. Así, el neuroliderazgo se involucra con la comprensión en el funcionamiento del cerebro, y en este caso, se vincula con la base neuronal del gerente, al entender el desempeño como persona, la forma de relacionarse, manejar su equipo de trabajo, analizando factores emocionales e intelectuales para la gestión y toma de decisiones. Todos estos elementos motivan la construcción de este ensayo que tiene como propósito un aporte teórico del neuroliderazgo visionario en la gerencia del Poder Judicial. El enfoque se apega al paradigma cualitativo-interpretativo, a través del método fenomenológico apoyado en la hermenéutica, sustentado por Martínez (2014), lo que va permitir develar, conocer, interpretar comprender y construir el conocimiento empírico y epistémico. El escenario es el Poder Judicial en el municipio Barinas, para lo cual se seleccionarán tres (3) tres coordinadores como informantes clave. Las técnicas de análisis para el procesamiento de la información estarán representadas por la estructuración, la contrastación, la triangulación y la teorización, el proceso de análisis de información, será a través de cuadros que permiten sus respectivos análisis, interpretación y matrices donde se analicen las categorías y subcategorías que develaran los hallazgos. Para el caso, la compostura epistémica del conocimiento científico se muestra un breve aporte teórico del Neuroliderazgo visionario y la gerencia.

PALABRAS CLAVE:

Neuroliderazgo, proyección transcompleja, gerencia, organizaciones judiciales.

VISIONARY NEUROLEADERSHIP OF MANAGEMENT IN THE JUDICIARY IN THE VENEZUELAN CONTEXT

Author: Javier Olivar

olivarjavier083@gmail.com

ABSTRACT

The intention of the research progress was the contribution of new knowledge on neuroleadership as a tool to transform the effectiveness of work in management. Thus, neuroleadership is involved with the understanding of the functioning of the brain, and in this case, it is linked to the neural basis of the manager, to understand the performance as a person, the way of relating, managing his work team, analyzing emotional and intellectual factors for management and decision making. All these elements motivate the construction of this essay that has as its purpose a theoretical contribution of visionary neuroleadership in the management of the Judiciary. The approach adheres to the qualitative-interpretative paradigm, through the phenomenological method supported by hermeneutics, supported by Martínez (2014), which will allow to unveil, know, interpret, understand and build empirical and epistemic knowledge. The scenario is the Judicial Power in the municipality of Barinas, for which three (3) coordinators will be selected as key informants. The analysis techniques for the processing of information will be represented by structuring, contrasting, triangulation and theorization, the process of information analysis will be through tables that allow their respective analysis, interpretation and matrices where the categories and subcategories that will reveal the findings will be analyzed. In this case, the epistemic composition of scientific knowledge shows a brief theoretical contribution of visionary neuroleadership and management.

KEYWORDS: Neuroleadership, transcomplex projection, management, judicial organizations.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan cada vez más implementar en los líderes de hoy el neuroliderazgo siendo un tema innovador, que promete hacer cambios en las organizaciones. No es el futuro es el presente, es una forma de relacionarse entre los seres humanos que cuenta con diferentes elementos que buscan el crecimiento y desarrollo de los gerentes junto con sus colaboradores, de tal forma que constituye para el gerente de hoy conocimiento, destrezas y una forma más eficaz de realizar sus tareas.

Consecuentemente, el neuroliderazgo se ha considerado como una disciplina de saber propio, fundamental para la comprensión del cerebro de los líderes en la época postmoderna, frente a autores como Arana y Dispenza (2016) se enfocan “en conocimientos y emociones que se articulan para la toma de decisiones, habilidades para solucionar conflictos, la dirección de grupos de trabajo, el autoaprendizaje y el aprendizaje gerencial, lo que respecta a procesos creativos y

motivacionales” (p.55). En lo expuesto por los autores se observan una serie de elementos, acciones, emociones o habilidades que deben ser recurrentes en los gerentes con capacidades para el liderazgo.

Por tanto, el neuroliderazgo en las organizaciones, tanto públicas como privadas, según la opinión de Cadena (2016) tiene como enfoque los factores intelectuales y emocionales, relacionados con la toma de decisiones. Además, está relacionado con la capacidad de las personas se vincula para resolver problemas, la gestión de equipos de trabajo, el aprendizaje, la motivación, la creatividad y la innovación, aspectos organizacionales como son los estilos de liderazgo, la gestión del cambio y las recompensas.

Desde esta perspectiva, en los efectos de su abordaje el neuroliderazgo ha sido objeto de diversos estudios, tal como la investigación de Álvarez (2017), quien desarrolló sus características transformacionales en términos de estimulación intelectual, en ese mismo

párrafo dice estas ideas, pudieran contribuir con la acción gerencial de un juez, frente al desafío del ejercicio eficaz haciendo uso del cerebro a través de los procesos cerebrales que explican la conducta (desempeño), la toma de decisiones, la motivación, la inteligencia emocional, base a la comprensión del funcionamiento del cerebro que aporta la neurociencia.

Cabe también destacar, que el neuroliderazgo en diversas organizaciones se encuentran insertado en la sociedad del conocimiento, para poder establecer parámetros alrededor de aspectos como objetivos, metas, propósitos y humanos, requiriendo aun de herramientas concretas que permitan un líder idóneo para desempeñar con éxito la responsabilidad gerencial de dirigir una organización.

De todo lo expresado anteriormente, según Molero y Ruch (2016) comentan “que la dinámica emergente exige del gerente una preparación de excelencia acorde con los nuevos modelos gerenciales enfocados hacia una nueva concepción de las organizaciones en

que lo humano es el eje de la gestión” (p.21). Por eso, las organizaciones ya no sólo se centran en la búsqueda de beneficios económicos, sino también en lograr al ser humano desde una perspectiva integral, acorde con una configuración en tres dimensiones: lo intelectual, lo espiritual y lo emocional. Esta nueva convicción, concibe a la organización como un sistema vivo cuya misión gerencial se fundamenta en la realización humana y profesional de sus integrantes.

Partiendo de lo anterior, se puede apreciar que toda organización es susceptible de ser gerenciada. Por eso, según Monsalve (2017) considera que la idea de una gerencia visionaria en el escenario judicial, permite que la organización se adapte a los cambios constantes, tanto interno como externo, producto de una sociedad en constante transformación. Por eso, es necesario reivindicar la gerencia en el ámbito judicial a partir de una visión que responda a la gestión de conocimiento, el liderazgo, estilos gerenciales, toma de decisiones, el empoderamiento, el desarrollo

organizacional, entre otros desde la renovación, ágil, dinámica de la organización.

Ello se fundamenta en la idea de Flores (2016) que identifica en Venezuela la demanda de bienes, servicios y obras realizadas por las administraciones públicas, como lo que ha de repercutir en la estructura económica del país, de allí la necesidad que los organismos públicos de invertir el capital intelectual, para cumplir con algunas de sus obligaciones, lo cual debe estar reguladas por un cuerpo normativo; en tal sentido, el Poder Judicial venezolano, comprende el personal del Estado que permite la organización de la equidad a través del uso de leyes.

En esta línea, el Estado como ente institucional, es encargado de resolver la demanda al garantizar los privilegios o derechos de los individuos y mantener los compromisos y obligaciones innatos para cada parte de la sociedad. Asimismo, el artículo 253 de la Constitución de la República

Bolivariana de Venezuela, establece que:

“El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos o ciudadanas que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados o abogadas autorizadas para el ejercicio” (p.64).

Sobre la base de las ideas expuesta, se infiere que el Poder Judicial no sólo requiere de leyes, normativas y recursos financieros, necesitan que los gerentes desarrollen un neoliderazgo donde se tome en cuenta la parte humana, y desarrollen las capacidades intelectuales, emocionales y espirituales que requieren los líderes. Dentro de estas condiciones, gerencia del Poder Judicial ha de ampliar y potenciar su impacto, con responsabilidad

compartida entre diversos sectores, para garantizar el desempeño efectivo de los trabajadores.

Ahora bien, en el caso del Poder Judicial en el estado barinas, existe una realidad organizacional que obedece a la ausencia de un neuroliderazgo, que inspire motivación, innovación, proactividad, pero además que conforme equipos multidisciplinarios de trabajo, mejora en la comunicación y orientación a los funcionarios a la optimización de su desempeño profesional. Asimismo, ha sido insuficiente la gestión gerencial, debido a que los líderes se han concentrado en el cumplimiento formal de las funciones descuidando las capacidades intelectuales, emocionales y espirituales que deben desarrollar a través de la gestión gerencial.

En consecuencia, el personal subordinado se identifica medianamente las acciones emprendidas por los gerentes, lo cual aumenta las dudas por conocer si las funciones se están realizando eficazmente. Ello, genera una desmotivación colectiva y se

incrementa el incumplimiento de las programaciones planteadas por la dirección de la institución. Por ello, en este adelanto se considera oportuno el abordaje del neuroliderazgo en el gerente del Poder Judicial como vía a producir conocimiento científico e información sistemática, se formula un aporte teórico sobre el neuroliderazgo visionario de la gerencia en la instancia de administración de justicia, en el contexto venezolano.

Para ello, el investigador se plantea llevar a cabo aportes teóricos que sirvan de adelanto a las categorías en estudio, siendo importante abordar algunos problemas presentes en los gerentes del Poder Judicial como es la ausencia de capacidades intelectuales, emocionales y espirituales que los conduzca a una nueva visión de la gerencia donde el neuroliderazgo esté presente y así poder orientar a los funcionarios al éxito del desempeño profesional sobre todo en apoyo a lo social en el mencionado Órgano Jurisdiccional. Este aporte servirá de apoyo a otras investigaciones relacionadas a la temática y estará

inserta en la línea de investigación Transformación e innovación organizacional del Reglamento de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, en el Doctorado de Gerencia Avanzada. La intencionalidad del adelanto en estudio consiste llevar a cabo un aporte teórico sobre el neuroliderazgo visionario de la gerencia en el Poder Judicial en el contexto venezolano.

DESARROLLO TEORICO

Neuroliderazgo: cosmovisión aplicada a la gerencia judicial

Iniciando con la neurociencia es una acción innovadora en el contexto organizacional, la cual provee un potencial de conocimientos, metodologías y herramientas para la comprensión de las dinámicas que intervienen en el liderazgo. Cabe destacar, que el neuroliderazgo se enfoca en los factores intelectuales y emocionales de aquellas personas, inmersas en cargos gerenciales vinculados a la toma de decisiones, la

capacidad para resolver problemas, el funcionamiento y la conducción de equipos de trabajo, el aprendizaje individual y organizacional, los procesos motivacionales, la creatividad e innovación, los estilos de liderazgo, la gestión del cambio, los mecanismos de reconocimiento positivo y recompensas, entre otros aspectos del contexto organizacional.

Por otra parte, el neuroliderazgo introduce una nueva forma de pensar, decidir y hacer en el contexto del liderazgo. Propone un paradigma para gestionar, aprender en lo individual y en lo organizacional. Por eso, Mintzberg (2016) hace referencia que “el neuroliderazgo se centra en cómo los individuos en un ambiente social toman decisiones y resuelven problemas, regulan sus emociones, colaboran con otras influencias, y facilitan el cambio” (p. 25). Entonces, del neuroliderazgo es reconocer el funcionamiento del cerebro para canalizar el liderazgo, constituir equipos de trabajo efectivos, tomar decisiones en forma efectiva y motivar a la gente.

Cabe destacar, a Ferner (2016) comenta que el neuroliderazgo se enfoca en cambios transformaciones intelectuales y emocionales especialmente en aquellos cargos gerenciales vinculados a la toma de decisiones, la capacidad para resolver problemas, el funcionamiento y la conducción de equipos de trabajo, el aprendizaje individual y organizacional, los procesos motivacionales, la creatividad e innovación, los estilos de liderazgo, los mecanismos de reconocimiento positivo y recompensas, entre otros aspectos del contexto organizacional.

En concordancia con lo citado por los autores al deliberar que el conjunto de rasgos paradigmáticos que entretajan el neuroliderazgo en los gerentes del Poder Judicial, se caracterizan por la dinámica de cambio y la transformación ante el surgimiento de nuevas formas de interacción que impactan sustancialmente la manera cómo se llevan las relaciones sociales dentro de ese poder del Estado. Cabe destacar la importancia de distinguir en el neuroliderazgo entre la

regulación emocional y la transformación desde una perspectiva que opera sobre los postulados de la efectividad de la conectividad cerebral. Por último, es necesario referir las destrezas gerenciales que deben desarrollar quienes pretendan ser gerentes efectivos en el Poder Judicial estos son:

Iniciando con la destreza técnica es la capacidad de usar herramientas, procedimientos o técnicas en un campo especializado. El juez, aplicar la realización de la justicia, determina las normas afectables al caso que consagran su versión técnicamente elaborada y adecuada. Por otra parte, tenemos la destreza conceptual como la habilidad mental de coordinar e integrar todos los intereses y actividades de la organización. Comprende la capacidad del gerente del Poder Judicial de ver la organización como un todo y comprender cómo sus partes dependen unas de otras (Ferner 2016: p.32)

Su destreza técnica consiste en asumir prudentemente el derecho en conflictos jurídicos concretos. La

destreza humana es la habilidad de trabajar con otras personas, de comprenderlas y motivarlas. Los gerentes, del Poder Judicial, necesitan poseer conocimiento acerca de las relaciones humanas para poder participar en los grupos y dirigirlos en forma efectiva. (Minzberg (2016: p.19).

Argumentando, los autores hacen referencia a las destrezas, se observa que los líderes del Poder Judicial deben identificar nuevas formas de aplicar las destrezas gerenciales. El Neuroliderazgo busca ayudar a los gerentes a desarrollar destrezas de liderazgo entendiendo como funcionan sus cerebros y aplicando procesos para mejorar las regiones del cerebro que estén asociadas con las destrezas que desean desarrollar. Es decir, el gerente que no puede enfocarse en su área de trabajo podría mejorar su capacidad de enfoque a través del Neuroliderazgo para así reducir el margen de error en la organización.

Gerencia visionaria

Molero y Ructh (2016), consideran que la gerencia consiste en “la capacidad de visión que poseen las personas, con habilidades de liderazgo, en pensar más en el mañana que en el hoy” (p. 32). Es por eso, que el gerente visionario debe estar continuamente desarrollando planes de mejora, adaptándose a las transformaciones que se generan en el entorno globalizado y siendo un experto en las necesidades actuales y futuras de la organización. Debe ser un ejemplo que va más allá, dado que el gerente debe predecir el futuro. De ahí, que Medina (2017) resalta que el un gerente visionario “debe ser eficaz, adaptativo, debe estar en equilibrio con el entorno en el que se desenvuelve” (p.41). Por tanto, el gerente visionario, tiene la capacidad de movilizar personas hacia una visión ha sido extraordinaria.

En este mismo sentido, según Maldonado y Calet (2018), dan su aporte en cuanto al gerente visionario con sentido de justicia y debe tener una buena capacidad de

comunicación para poder guiar al equipo. Por eso, el Neuroliderazgo en el gerente visionario ayuda a examinar los mecanismos neurocognitivos y emocionales en la toma de decisiones y la conducción de equipos, impactando de manera positiva en la percepción del ambiente laboral y por ende, en sus resultados.

Dentro de todos estos planteamientos, se puede observar que el papel del nuevo gerente en el Poder Judicial no parece presentarse de manera fácil y sencilla. La gerencia visionaria en tiempos de cambios implica reflexionar acerca del comportamiento y actitudes de líderes transformadores el cual requieren de un gran compromiso, entrega y responsabilidad, ya que a su alrededor tienen personas que aprenden de sus acciones y proceder. Por lo tanto, se requiere de otra visión en la gerencia actual en el Poder Judicial, se necesitan líderes capaces de dar paso a los nuevos paradigmas gerenciales adoptando un estilo más transformacional, y participativo promoviendo un trabajo compartido.

De allí que el gerente visionario, se caracteriza por ser personas carismáticas, con unas capacidades que alinean la visión, la misión y los valores de la organización para mejorar sus resultados, que desarrollan el máximo potencial de las personas que les rodean. Estos autores consideran importante el perfil que deben cultivar los gerentes iniciando con carácter extrovertido que son personas que mantienen buenas relaciones con los demás. Además, son optimistas y contagian su optimismo a sus empleados, sobre todo cuando se trata de alcanzar las metas propuestas. Son persuasivos porque saben cómo transmitir sus ideas con claridad, de manera que los demás las aceptan y las llevan a cabo (Maldonado y Calet: 2018: p. 21).

Por otra parte, se involucran totalmente con la meta los gerentes visionarios, ya que confían en que el objetivo propuesto se puede realizar si se hace un gran esfuerzo y se siguen ciertas estrategias. Asimismo, confían en que el cumplimiento de la meta traerá beneficios para la organización y

todos sus miembros. Además, de que son reconocidas como personas íntegras. Para que los demás sigan a los gerentes visionarios es necesario que sean carismáticos, honestos y confiables, a su vez que sean reconocidos como personas que trabajan bajo las normas morales y éticas (Medina 2017: p.29).

De lo expresado, el gerente visionario en el Poder Judicial debe crear un efecto positivo dentro del ambiente judicial, que lo caracteriza por ser carismático, con capacidades que alinean la visión, la misión y los valores para mejorar sus resultados en el Poder Judicial, desarrollando un máximo potencial con las personas que les rodean y una visión de futuro clara y precisa.

METODOLOGÍA

El recorrido metodológico se apega al enfoque del paradigma cualitativo-interpretativo, donde subyace el método fenomenológico apoyado en la hermenéutica. De

acuerdo a Corbetta (2015), implica comprender, interpretar y describir la interacción que hacen las personas sus motivos internos, mediante procesos libres, no estructurados, con fuerte acento en la filosofía humanista propia de estudios cualitativos.

El escenario de investigación son organizaciones judiciales ubicadas en el municipio Barinas con tres (3) trabajadores como informantes claves. Las técnicas de recolección serán la entrevista a profundidad y la observación participante, basando el análisis en los procesos de categorización, estructuración y triangulación. Tal como propone Martínez (2014), el cual supone partir de la experiencia concreta y describirla de la manera más libre y rica posible, sin entrar en clasificaciones o categorizaciones, pero trascendiendo lo meramente superficial.

El proceso de análisis de información será realizado a través de cuadros con su respectivo análisis, interpretación de las categorías y subcategorías donde se develarán los

hallazgos emergentes, que se percibe como un aporte a una situación existente en el Poder Judicial, esto de acuerdo a las expresiones de los informantes claves y el aporte teórico para comprender la realidad planteada.

VISIÓN PROSPECTIVA

El adelanto de este estudio consistió llevar a cabo un aporte teórico sobre el neuroliderazgo visionario y la gerencia en el Poder Judicial en el Municipio Barinas Estado Barinas. De manera que, a partir de los conocimientos obtenidos y los resultados de la descripción teórica planteada con base a la intencionalidad del estudio, se pueda dar continuidad a la investigación para lograr una realidad a partir de la teoría y así tener una mejor actuación de la gerencia en el Poder Judicial para enfrentar dificultades brindando mejores soluciones que respondan a las problemáticas que estén presentes.

Dentro de todo lo planteado, el aporte teórico que se postula va permitir al gerente tener conocimiento el neuroliderazgo visionario desde la gerencia para tener una visión y misión clara de la realidad presente en el Poder Judicial, con un potencial que lo hace conocedor de verdades que hasta ahora estaban fuera de su alcance y lo convierten en gestor profesional y co-creador de todo lo que le rodea, logrando una capacidad humana para comprender, enfrentar, resolver los problemas que circunda en el Poder Judicial

REFERENCIAS

- Álvarez, N. (2017). **Neuroliderazgo Transformacional del Gerente Empresarial y la Calidad del Desempeño Laboral**. España. Editorial Gedisa, S.A.
- Arana, L. y Dispenza, M. (2016). **Principios del Neuroliderazgo**. España, Editorial Morata.
- Corbetta, P. (2015). **Metodología Y Técnicas De Investigación Social**. España: Editorial: MC Graw Hill.
- Cadena, R. (2016). **Neuroliderazgo en la Gerencia Moderna**.

- Colombia: Ediciones Apóstrofe. S.L.
- Dispenza, L. (2016). **Neuroliderazgo en las Empresas**. España: Editorial Morata.
- Ferner, C. (2016). **Neuroliderazgo para la Administración del Futuro**. Editorial Norma. Colombia.
- Flores, P. (2016). **El Poder Judicial en Venezuela**. Caracas. Editorial Jurídica Venezolana.
- Maldonado, G. y Calet, F. (2018). **Las Organizaciones Visionarias**. Perú: Editorial Ambar.
- Martínez, M. (2014). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. México: Trillas.
- Medina, R. (2017). **Gerencia Visionaria al Éxito de las Empresas**. Colombia: Editorial Norma.
- Minzberg, R. (2016). **El Neuroliderazgo como Apoyo a la Gerencia Empresarial**. Argentina: Ediciones Granica.
- Molero, P. y Ruch, F. (2016). **El Gerente Visionario en las Organizaciones**. México: Prentice Hall.
- Monsalve, A. (2017). **Gerencia Visionaria**. Santiago. Chile: Gpo. Editorial EMBru.

**EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL:
APROXIMACIÓN TEÓRICA DEL
CONSTRUCTO**

Autor: Rafael, García
rafaelgarcia99@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo se formuló como una aproximación teórica del constructo aprendizaje organizacional, elaborada a partir de la revisión de un conjunto de trabajos documentales y empíricos, así como de las evidencias investigativas del autor en relación al tema. Se planteó como objetivo la preparación de un documento de consulta que pudiera ser utilizado por los interesados en el estudio del constructo, incluye en su contenido: la fundamentación, evolución dentro del pensamiento administrativo, enfoques y los niveles del aprendizaje dentro de las organizaciones; es considerado el corpus teórico necesario para iniciar su estudio y comprensión. El aprendizaje es un proceso cognitivo o social de creación y adquisición del conocimiento; este recurso primero se presenta en las personas; para luego, utilizando mecanismos de conversión, trasladarse a los grupos humanos y al stock de la organización; este proceso convierte el conocimiento tácito, subyacente en las personas, al conocimiento explícito que puede comunicarse y almacenarse; esto se logra propiciando las interacciones entre el personal a nivel de las dimensiones epistemológica y ontológica. El aprendizaje como parte de la función organizativa estuvo siempre presente en las escuelas del pensamiento administrativo aunque su reconocimiento formal se evidenció en los trabajos de Cybert y March (1963) y posteriormente con Perter Senge (1992). Con la institucionalización del aprendizaje dentro de las organizaciones se enriquece un tema eminentemente humanista que considera para su comprensión distintos enfoques y niveles; cuyas bases se estructuran con el reconocimiento del valor del talento humano y del conocimiento como su recurso indispensable; estos elementos componen los pilares que sostienen la estrategia competitiva de la empresa para alcanzar su crecimiento continuo.

PALABRAS CLAVE:

Constructo, Aprendizaje organizacional, Conocimiento, Gestión del conocimiento.

ORGANIZATIONAL LEARNING: THEORETICAL APPROACH OF THE CONSTRUCTION

Author: Rafael, García
rafaelgarciagg@gmail.com

ABSTRACT

This article was formulated as a theoretical approach to the organizational learning construct, elaborated from the review of a set of documentary and empirical works, as well as the author's investigative evidence in relation to the subject. It was set as a goal the preparation of a consultation document that could be used by those interested in the study of the construct, including in its content: the foundation, evolution within administrative thinking, approaches and levels of learning within organizations; It is considered the theoretical corpus necessary to start its study and understanding. Learning is a cognitive or social process of creation and acquisition of knowledge; This resource is first presented in people; to later, using conversion mechanisms, move to human groups and the organization's stock; This process converts tacit knowledge, underlying people, to explicit knowledge that can be communicated and stored; This is achieved by promoting interactions between staff at the level of the epistemological and ontological dimensions. Learning as part of the organizational function was always present in the schools of administrative thought, although its formal recognition was evidenced in the works of Cybert and March (1963) and later with Perter Senge (1992). With the institutionalization of learning within organizations, an eminently humanistic theme is enriched that considers different approaches and levels for its understanding; whose bases are structured with the recognition of the value of human talent and knowledge as its indispensable resource; These elements make up the pillars that support the company's competitive strategy to achieve its continuous growth.

KEYWORDS: Construct, organizational learning, knowledge, knowledge management

INTRODUCCIÓN

La gestión organizacional se desarrolla en la actualidad en un ambiente de alta competitividad sustentado por los acelerados cambios tecnológicos, empresariales, sociales, económicos entre otros; sus efectos impactan los mercados, impregnándolos de mayor incertidumbre y volatilidad. Ante esta realidad, los gerentes asumen el reto de adoptar estilos emergentes para administrar los proceso empresariales; especialmente aquellos que graviten alrededor del desarrollo de las capacidades del talento humano. Entre los estilos gerenciales contemporáneos, se considera al aprendizaje organizacional como una fuente de heterogeneidad por las capacidades de las personas de aprender y absorber el conocimiento. En este sentido, el aprendizaje organizacional, se convierte en el proceso de formación continua que permite la adaptación de las personas a los cambios en el entorno, mejorando sus niveles de competencias, a través del

desarrollo de la innovación y la creatividad.

El aprendizaje organizacional es un factor estratégico, propone el desarrollo permanente de procesos para creación y adquisición de conocimientos, siendo este último, un recurso, con el mismo nivel de importancia a los activos financieros o fijos. La organización que aprende es resultado de agregar la reflexión continua, de las experiencias laborales, a los saberes empresariales mediante mecanismos de conversión del conocimiento tácito a explícito, para con ellos lograr mejoras en la arquitectura empresarial. El aprendizaje organizacional se constituye en la base para gestionar el conocimiento, pues, considera la dotación de medios con la cual las personas mejoran sus capacidades para tomar decisiones y resolver problemas.

En consideración a los argumentos expuestos, se infiere que el aprendizaje organizacional es un factor clave para la gestión del conocimiento ya que constituye la vía, a través de la cual, se genera el

conocimiento necesario para la continua construcción y deconstrucción empresarial; en este sentido, se preparó el presente documento donde se abordan los referentes teóricos del constructo aprendizaje organizacional, teniendo en cuenta, los productos académicos de destacados autores, así como, la experiencia profesional del autor. Se define un considerable corpus teórico del tema pues incluye sus definiciones, evolución dentro del pensamiento administrativo, sus enfoques, niveles de aprendizaje entre otros; así como también, la postura del investigador, al considerarlo la base para la creación, adquisición y transmisión del conocimiento.

La presente investigación se desarrolla dentro del diseño documental mediante la cual se estructuran las bases teóricas-conceptuales del constructo aprendizaje organizacional teniendo como punto de partida las relaciones con la gestión del conocimiento; en este sentido, se abordó la el trabajo partiendo de la postura epistemológica de diversos autores de probada

trayectoria en la investigación de tema en estudio.

DESARROLLO SECUENCIAL TEORICO

El aprendizaje organizacional

En el contexto empresarial actual es notorio el progreso que han alcanzado las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICS); esta situación, en opinión de Moguel (2003), “ha favorecido los procesos de aprendizaje organizacional, que de acuerdo con muchos teóricos, es el punto de inflexión fundamental para el éxito de las actuales organizaciones, por medio de la innovación, la creatividad y la mejora continua” (p.76). En consideración a lo planteado, se toman las opiniones de varios autores en relación a las acepciones del constructo aprendizaje organizacional.

Refieren Ramírez (citado en Conde y Col, 2010), el aprendizaje organizacional, es “la actividad social donde el conocimiento y las habilidades se desarrollan como parte de la organización, se ponen en

práctica y son integrados como oportunidades para optimizar el aprendizaje, requiriendo un aporte activo de las personas” (p.28). A su vez, para Argyris y Schon (citado por Mayorca, 2010), “es toda acción humana que se apoya en un constructo mental o proceso cognitivo, que desde el punto de vista de la persona tiene carácter normativo...es por lo tanto, una teoría de la conducta humana orientada a la práctica y centrado en analizar los factores que explican y condicionan la acción humana en las organizaciones”(p.22). Por su parte, Arroyo (2017), señala “es un proceso de construcción social de conocimientos organizacionales que se manifiesta a través de la acción intersubjetiva de los actores con el fin de favorecer el desarrollo de capacidades, habilidades y destrezas desde las dimensiones epistemológica y ontológica orientadas en valores y principios”(p.91).

Con base en las posturas de los autores antes citados se puede diferenciar dos (2) perspectivas en el estudio del aprendizaje organizacional; las que lo distinguen

como proceso cognitivo y como proceso social. La perspectiva cognitiva, está asociada con las teorías del aprendizaje individual como medio para logra el aprendizaje organizacional; en este sentido, las organizaciones aprenden porque están conformadas por personas cuyas capacidades pueden trasladarse a la empresa. La segunda perspectiva del aprendizaje organizacional es social, a esta se refiere Gómez y Zornoza (2002), “al entender que el aprendizaje surge de las interacciones sociales, normalmente en el lugar de trabajo; el aprendizaje organizativo se centra en la forma en que las personas interpretan o dan sentido a sus experiencias en el trabajo”(p.185).

La perspectiva cognitiva, supone que las personas utilizan modelos mentales individuales y grupales para interpretar la realidad con las cuales interactúan; estos modelos le permiten procesar la información que recibe en grandes cantidades pero impregnada de incertidumbre, complejidad y dinamismo para lo cual necesita establecer un orden para comprender

e interpretar los sucesos de entorno. Las organizaciones utilizan esos modelos mentales mediante la creación de los llamados modelos mentales participativos. Desde la perspectiva social, el aprendizaje organizacional, tiene una orientación relacional, ya que considera las interacciones entre las personas a nivel empresarial como la fuente de la cual emerge el aprendizaje; de acuerdo a la opinión de Chiva (citado por Mayorca, 2010), señala “desde la visión sociológica, el aprendizaje organizacional, es considerado como la actividad o proceso social, cultural y político que tiene el propósito de modificar los significados compartidos por las personas a través de la interacción entre ellos”(p.18) .

Evolución de concepto de aprendizaje organizacional como parte del pensamiento administrativo.

La idea que las organizaciones se constituyen en sistemas de aprendizaje, ya se consideraba en los trabajos de Federich Taylor siendo este

uno de los principales representantes de la llamada escuela de la administración científica; para esta corriente de pensamiento, el objetivo empresarial radicaba en el incremento de la producción por unidad de esfuerzo humano, lo que llevó a sus adeptos al estudio científico de las labores emprendidas dentro de la fábrica. Los procesos de aprendizaje a juicio de Ramos (2006), “aparecen al momento de capacitar al artesano en términos del dominio de las tecnologías de la época, cuya invención y perfeccionamiento resultaba de la adopción de un conocimiento empírico de los mismos” (p.7). Igualmente, Fayol otorgaba importancia al aprendizaje, cuando en opinión de Moguel (2003), refería “que las capacidades constituían el valor del personal de la empresa, las cuales reposan sobre un conjunto de cualidades es las que sobresalen las intelectuales, los conocimientos y las experiencias” (p.77).

Los estudios de Mayo en Hawthorne (1924-1932), se incluye como parte de la escuela de las relaciones humanas, en sus

conclusiones señala la necesidad de reconocer las ideas, sentimientos, experiencias individuales entre otros; como medio para mejorar el desempeño laboral en las personas. Para el momento, fue un hecho sin precedentes la incorporación de los factores psicológicos al estudio de la productividad laboral. Los objetivos del equipo de Mayo, consistían en crear ambientes de confianza y seguridad para trabajador, dotándolos de una serie de incentivos con la finalidad de aumentar su productividad. Entre los elementos introducidos, como parte del aprendizaje organizacional, están: Los cambios de rol entre supervisores que ahora se conciben como guías de las actividades; así como también, la creación de mejores condiciones laborales procurando generar en el trabajador; estabilidad, fidelidad; así como, el sentido de pertenencia.

La teoría burocrática de Weber destacaba los significados legítimos de la autoridad, puesto que se constituyen en la razón por la cual los trabajadores obedecen las ordenes de sus superiores; en relación con

esta corriente del pensamiento administrativo expresa Ramírez (2010), al referirse a Weber, “la burocracia, es principalmente, un tipo de poder para lo cual estudió los tipos de sociedad y los tipos de autoridad. La autoridad significa la probabilidad de que una orden específica sea obedecida. La autoridad representa el poder institucionalizado y oficializado” (p.15). El aprendizaje organizacional, en la teoría burocrática, de acuerdo con Ramos (2006), “se evidencia a través de una continua práctica de los procedimientos a desarrollar dentro de las instituciones, con el fin de lograr el alto grado de especialización de las actividades. También contribuyó a la búsqueda del personal basado en la capacidad y conocimiento técnico” (p.13).

La teoría de los sistemas desarrollada en la década de los 50 expresaba que las organizaciones deben ser estudiadas como sistemas abiertos debido al intercambio con el entorno que se manifiesta en términos energéticos y de información; a su vez, el aprendizaje organizacional puede establecerse a partir del ciclo regular y

predecibles de actividades que se desarrolla de forma continua en el tiempo mediante el saber hacer. Unos años más tarde, surgen los trabajos de March y Simon; así como los de Cyert y March; con los cuales el aprendizaje organizacional empieza a ser tratado como tema independiente. En este sentido, señala Ahumada (2001), “para estos autores las decisiones estarían determinadas por los marcos cognitivos de sus responsables; por lo cual el objetivo sería cómo desarrollarlos para el logro en la mejor adaptación de la organización en su entorno” (p.39).

Los estudios de Argyris y Schön (1978) en la Universidad de Harvard, partiendo de la psicología de la organización, estos presentan en sus obras la importancia del aprendizaje organizacional y sus marcadas diferencias con el aprendizaje individual, expresando que dicho aprendizaje no puede ser considerado como la suma de las partes sino un fenómeno muy diferente. Para estos autores, en opinión de Ahumada (2001), “el aprendizaje consiste en la detección y corrección de errores y en

función de estos se establecen los niveles de aprendizaje” (p.89). Un poco más tarde, Shrivastava (1983), definía el aprendizaje organizacional, “como un proceso dentro de la organización mediante el cual se desarrolla un conocimiento sobre la relación entre las acciones realizadas, los resultados obtenidos y los efectos que estos tienen en el entorno”(p.92). Este conocimiento es distribuido a través de la organización, comunicado entre sus miembros, validado e integrado en los procedimientos de trabajo.

La consolidación de aprendizaje organizacional como práctica profesional se concreta con la obra de Senge (1992) “La quinta disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje” donde proponía el desarrollo del aprendizaje y la creatividad con la práctica de cinco (5) disciplinas: Dominio Personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico. Además formula el autor el nacimiento de la organización inteligente; con la cual se buscan asegurar un aprendizaje

continuo de sus trabajadores, poniendo énfasis en la práctica de todo el potencial de sus capacidades. A juicio de Senge (1992), la organización inteligente, son aquellas en la que los individuos son capaces de expandir su capacidad y de crear los resultados que realmente desean.

Paralelo al enfoque americano, surge el enfoque holístico japonés, el cual considera a las empresas como organismos vivientes, esto le atribuye un sentido colectivo de identidad y un propósito fundamental; además, son capaces de generar conocimiento colectivo de forma constante. Sus mayores exponentes son Nonaka y Takeuchi (1999), con ellos nace la organización creadora de conocimiento. Los autores retoman los planteamientos de Polanyi, reconociendo la existencia de dos tipos de conocimiento: denominados tácito y explícito; así como, la transformación que sufre la información entre uno y otro estado para la generación del nuevo conocimiento. Este proceso funciona en la forma de espiral dentro de las organizaciones, que contempla las etapas de socialización,

exteriorización, combinación e interiorización. La continuidad de dicho proceso en el orden establecido permite obtener un aprendizaje en torno a una situación o problema en específico, que puede estar relacionado con las prácticas administrativas en distintos niveles.

Los antecedentes del aprendizaje organizacional considerados a partir de la evolución del pensamiento administrativo evidencian significados distintos teniendo en cuenta las perspectivas, el entorno y las áreas cognoscitivas; a su vez, cada autor ofrecen una aproximación diferente del fenómeno; lo cual resulta interesante para analizar sus matices y apreciar su complejidad. Asimismo, en su dialéctica se evidencia una historia progresiva con aciertos ascendentes que han contribuido a complejizar la aprehensión y conceptualización del constructo. La discusión académica, en relación al tema está en plena construcción, prueba de ello, son las consideraciones de Weick y Westley (citado por Perlo y De la Riestra, 2005) quienes “sostiene que organizar y

aprender son conceptos esencialmente antitéticos...en tanto organizar significa reducir la variedad y aprender implica aumentar la variedad; por lo tanto, la relación es incómoda por definición y ofrece más tensiones que compatibilidades” (p.421).

Enfoques del aprendizaje organizacional

Es posible diferenciar dos (2) enfoques cuando se estudia el aprendizaje organizacional desde la perspectiva individual; la primera, lo concibe como generador de cambios y la segunda como fuente del conocimiento. A continuación se realiza una breve exposición de cada uno.

El aprendizaje organizacional como factor de cambio

El cambio organizacional está relacionado con la incorporación de nuevas ideas y significados; en opinión de Zimmermann (citado por Mayorca, 2010), “todo cambio organizacional comienza con una

apertura mental de la persona que labora en ella, es decir, que depende mucho de la disposición de las personas para cambiar sus habilidades, conductas y relaciones”(p.54). En este sentido, se concibe al aprendizaje organizacional como factor de cambio cuando su finalidad es mejorar las actitudes y valores de las personas, pero también los procesos y estructuras organizacionales; en consecuencia, se debe promover y generar el aprendizaje en las empresas, ya que este viene acompañado de cambios que ayudan a mejorar las actitudes y estilo de vida del talento humano; lo que desencadena una transformación de la arquitectura organizacional. Con bases en estos planteamientos, los directivos deben concebir al aprendizaje organizacional como una estrategia, ya que conforme las personas adquieren mayor experiencia con su experimentación se hará menos resistente al cambio.

Otra forma en que se concibe al aprendizaje organizacional como factor de cambio, lo proponen Argyris y Schon (1978); quienes señalan que

puede presentarse en dos (2) niveles: El primer nivel llamado de bucle o recorrido simple sucede cuando se detecta un error que imposibilita el cumplimiento de objetivos o metas, este se corrige sin analizar los supuestos que lo ocasionaron. El segundo nivel denominado de doble bucle o recorrido, activa los sistemas de corrección a través de la revisión y transformación profunda tanto de la estructura como de las normativas que guían los procesos. Por su parte, Holland y Mach (citado en Mayorca, 2010); plantean la existencia de dos tipos de aprendizaje, la exploración o *feedforward* y la explotación o *feedback*, en relación al caso, Real (2007), indica la existencia de equilibrio entre ambas ya que son esenciales para la organización; la exploración, está relacionada con la búsqueda, riesgo, la experimentación y la innovación; sus resultados son inciertos distantes en el tiempo y con frecuencia negativos.

El aprendizaje organizacional como conocimiento

Las organizaciones que aprenden son hábiles en la creación,

adquisición y transmisión del conocimiento mediante el aprovechamiento de la capacidad intelectual y experiencias de su talento humano, lo que genere un flujo continuo de conocimientos que puede potenciarse a través del aprendizaje. En este sentido, expresan Riquelme y Col (2008), “el aprendizaje organizacional es un proceso dinámico de creación de conocimientos que se genera en el seno de la organización a través de los individuos y grupos que la conforman” (p.46); por ello, los autores afirman que el conocimiento es el contenido y resultado del aprendizaje. Desde este contexto se concibe al aprendizaje organizacional como una fuente de conocimiento inagotable y continúa que se forma a partir del stock que subyace en la organización y se nutre de forma constante mediante los flujos que circulan desde y hacia la organización.

Este proceso puede darse como lo plantean Nonaka y Takeuchi (1999), mediante la sistematización del conocimiento tácito o explícito; donde el primero, es personal y difícil de

expresar mediante el lenguaje, lo que dificulta compartirlo y almacenarlo; el segundo, es verbal, sistemático y procesable por un gran número de personas; a su vez, puede almacenarse mediante dispositivos que facilitan su transmisión y procesamiento. Señala Mayorca (2010), la organización creadora de conocimiento de estos autores japoneses, plantean un cambio fundamental en la forma de ver la organización: no sólo como un ente que tiene capacidad para procesar el conocimiento, sino que, además, lo puede crear nuevo y explotar para producir mejores productos y servicios; es decir, que es capaz de generar un cambio hacia una nueva cultura empresarial e innovadora.

La organización creadora de conocimiento es resultado de la postura iniciada por Nonaka y continuada en compañía de sus colaboradores; sus planteamientos destacan que la creación del conocimiento se realiza mediante la conversión del conocimiento tácito a explícito; expresa Nonaka (citado por Gil y Carrillo, 2014) "la creación del

conocimiento es un proceso de hacer explícito el conocimiento tácito" (p.733). Este proceso dinámico y exponencial tiene lugar en el llamado espiral del conocimiento, el cual consta de cuatro (4) momentos:

1. Socialización: Es la creación o transmisión del conocimiento tácito entre dos o más personas compartiendo modelos mentales a través de la interacción cercana.

2. Externalización: Difusión del conocimiento tácito a través de los medios y con un lenguaje claro, útil y entendible entre las personas que los necesitan para el desempeño de sus funciones.

3. Combinación: Se relaciona con los procesos sociales utilizados para la combinación de diferentes formas de conocimiento explícito

4. Internalización: Corresponde con la transformación del conocimiento creado en las etapas anteriores a un nuevo conocimiento tácito, eminentemente práctico que puede ser utilizado para el desarrollo de la organización. .

En relación al tema argumentan Martínez y Ruíz (2002):

El individuo a través de la experiencia crea conocimiento tácito, el cual conceptualiza, convirtiéndolo en explícito individual. Al compartirlo, a través del diálogo continuo, con cualquiera de los agentes se convierte en conocimiento explícito social. El siguiente paso consiste en internalizar las experiencias comunes, transformando el conocimiento explícito social en tácito individual. (p.8)

El enfoque del aprendizaje organizacional como generador de conocimientos consiste en generar a través del aprendizaje la obtención del conocimiento individual para luego hacerlo colectivo facilitando a las personas y con ello, mejorar los comportamientos empresariales para que se reflejen en la productividad, innovación y creatividad de forma continua.

Niveles de aprendizaje

Desde la dimensión ontológica el aprendizaje organizacional se les

atribuyen tres (3) niveles: Individual, grupal y organizacional; esto hace referencia a la profundidad del conocimiento experimentado por las personas, los equipos de trabajo y la organización misma, como entidad que aprende. A continuación se exponen los aspectos resaltantes de cada nivel de aprendizaje.

En su mayoría, los expertos coinciden en atribuir al aprendizaje individual la fuente para construir el aprendizaje organizacional. Este es un proceso complejo, en el cual, las personas se apropian del conocimiento para mejorar sus competencias, así como sus actitudes y conductas hacia la resolución de problemas a través de la innovación y la creatividad; por cuanto considera al aprendizaje como generador de cambios en los modelos mentales para afrontar las dificultades. Expresa Garzón (citado en Mayorca, 2010) “el aprendizaje individual se orienta a que la persona sea más abierta a nuevos conocimientos y experiencias para desarrollar la capacidad de aprender a usar procesos que pueden modificar su acercamiento a las cosas y superar

ciertos hábitos” (p.29). Los modelos mentales en opinión de Jiménez, Calderón, Vargas y otros (2016), “son imágenes, supuestos e historias, que tenemos de aspectos específicos que nos lleva actuar e interpretar las cosas de una determinada manera” (p.87).

El aprendizaje grupal, se relaciona con las condiciones y mecanismos para la conformación de equipos de trabajo, en las organizaciones, orientadas al aprendizaje; estos grupos, son conformados bajo una concepción multidisciplinaria para alcanzar altos niveles de desempeño. Expresa López (citado por Garzón y Fisher, 2008), “es una instancia que permite encauzar los nuevos conocimientos y habilidades adquiridas por cada uno de los miembros en la construcción de un aprendizaje colectivo, que sirva a los objetivos organizacionales”(p.213). El aprendizaje en equipos o grupos de trabajo considera necesario la integración de los esfuerzos en procura de mejorar los procesos en forma colaborativa partiendo de la condición de socializar la información para generar nuevos conocimientos.

El tercer nivel lo constituye el aprendizaje organizacional, este es el resultado del aprendizaje de su talento humano; el conocimiento es creado por los individuos pero la organización actúa como amplificadora del mismo, mediante la aplicación de mecanismos de socialización y combinación. Este tipo de aprendizaje integra la dinámica de interacción entre el individuo y el grupo, lo que facilita socializar las experiencias mediante la creación de modelos mentales compartidos; así, con la continua experimentación el aprendizaje se enriquece, estimula y revitaliza los marcos referenciales. Expresan Del Rio y Santisteban (2011), “una organización orientada al aprendizaje facilita la formación permanente de todos sus miembros y experimenta en sí misma una transformación continua” (p.260).

El aprendizaje como factor clave para gestionar el conocimiento

El conocimiento es esencial como recurso para las organizaciones porque constituye un elemento clave para su competitividad, su desarrollo continuo genera cambios en su

arquitectura, convirtiendo la empresa con marcado acento burocrático a estructuras aplanadas y con mayor especialización en el trabajo; que funciona eficientemente mediante redes de relaciones. Estos cambios han propiciado que los empleados realicen sus actividades de forma más autónomas, creativas e innovadoras; las personas son el principal activo de las empresas. En este sentido, se cuenta con un trabajador que es valorado por su iniciativa, inteligencia, autonomía y capacidad para resolver problemas como parte de un equipo; estas condiciones son el resultado de la llamada gestión del conocimiento en las organizaciones.

Gestionar el conocimiento, implica la creación de un ambiente organizacional que propicia las interacciones entre su talento humano para la creación de nuevo de conocimiento desde el nivel individual al grupal; teniendo como objetivo el incremento de la competitividad. Al respecto expresan Riquelme y Col (2008), gestionar el conocimiento:

Significa reconocer y gobernar todas aquellas actividades y elementos de apoyo que resultan esenciales para poder atribuir a la organización y a sus integrantes la capacidad de aprender y que, al actuar como facilitadores, afectan al funcionamiento eficiente de los sistemas de aprendizaje y, por ende, al valor de la organización en el mercado (p.48).

Por lo tanto, se refiere a todo el conocimiento que puede generarse en los círculos de relaciones en las organizaciones, ya sea de forma interna o externa, bien sea tácito o explícito. Por su parte, señalan Ahumada y Bustos (citado por Torres, 2007), gestión del conocimiento, “es el proceso sistemático de encontrar, agregar, seleccionar, organizar, distinguir y comunicar el conocimiento en beneficio de la organización” (p.13). Estos procesos están más relacionados con la generación de nuevo conocimiento que de mejorar lo que ya se tiene.

En relación a los planteamientos realizados se afirma que el conocimiento es posible a través del

aprendizaje, ya que opinión de Cortez y Pérez (2008), “primero se da en las personas el proceso de aprender este proceso conduce a generar conocimiento y dicho conocimiento se ve reflejado en la organización en nuevos procesos y formas de hacer las cosas” (p.29). Por lo tanto, el aprendizaje como proceso de creación y adquisición del conocimiento se constituye en la base para una buena gestión de este importante recurso; las organizaciones desde esta perspectiva son sistemas dinámicos abiertos al aprendizaje en un determinado contexto; ya que en la medida que sean capaces de aprender mayor será su probabilidad de alcanzar mayores grados de innovación y creatividad para triunfar en un entorno cambiante y en algunos casos volátiles.

El aprendizaje organizacional es el origen del conocimiento por también su fuente más importante de transferencia; por lo tanto, para su creación las empresas debe crear una potente base de aprendizaje para desarrollar este importante recurso que constituye en conocimiento. La

bases de aprendizaje en opinión de Gil y Carrillo (2013); se define con el desarrollo de ambientes de aprendizaje; este se conforma mediante las condiciones de la organización y las actitudes de las personas hacia el aprendizaje. Esta base de aprendizaje se utiliza para generar nuevo conocimiento que podrá ser transmitido y con ello, generar nuevo conocimiento; este proceso de repite por la continua interacción mejorando el conocimiento existente en la organización. La transferencia exponen Gil y Carrillo (2013) “se describe como el proceso en que la información y las habilidades han sido sistemáticamente intercambiadas entre personas o entidades” (p.738). Este proceso consta, entonces, de la interacción entre la creación y la transmisión del conocimiento como un proceso de ejercicio mutuo.

CONCLUSIONES

El documento presentado se considera un referente teórico para el estudio del aprendizaje organizacional

teniendo en cuenta el rol que desempeña para la formulación de la estrategia competitiva de la empresa. Es, además, la base para la creación y adquisición del conocimiento, así como el medio necesario para su transmisión; como área de estudio empresarial data de un pasado reciente pero por su importancia para el desarrollo organizacional, se ha producido una significativa cantidad de trabajos científicos que lo señalan como factor clave el desarrollo de las capacidades del talento humano. En su contexto conceptual pueden distinguirse dos perspectivas bien diferenciadas, las que lo definen como un proceso cognitivo, teniendo en cuenta la naturaleza del aprendizaje en las personas; y por otra parte, las que lo señalan como construcción social del conocimiento, ya que este recurso, es el resultado de las interacciones que se suceden dentro de las empresas.

Los antecedentes del aprendizaje organizacional evidencian su presencia en cada etapa de la historia del pensamiento administrativo; es notoria, la riqueza

de su contenido científico, luego de los aportes realizados por connotados psicólogos y sociólogos en el estudio del desarrollo del talento humano dentro de las organizaciones. Teniendo en cuenta los efectos del aprendizaje en las empresas se pueden distinguir dos posturas trascendentales, la primera, se relaciona con la generación de cambios en los procesos, estructura y las actitudes de las personas; mientras la segunda, expresa que es una fuente de generación del conocimiento.

El enfoque del conocimiento, es compartido por el autor del presente artículo, por su particular afirmación que las organizaciones son capaces de procesar el conocimiento. En este sentido, toman relevancia, dos consideraciones, por una parte, el conocimiento como recursos esencial para las organizaciones; y por la otra, al talento humano como su activo de mayor valor. Los gerentes o directivos están conminados a brindar ambientes donde se propicie el desarrollo de la innovación y la creatividad con el objeto generar

continuamente nuevo conocimiento, también para, establecer las vías más idóneas en su gestión. La base para la gestión eficiente del conocimiento la constituye el aprendizaje organizacional, por cuanto, facilita la conducción del conocimiento tácito desde los individuos hacia los grupos y el stock organizacional, esto sólo es posible, mientras se establezcan procesos de socialización, así como, adecuados mecanismos de transmisión y difusión.

REFERENCIAS

- Argyris, C.; Schon, D. (1978). **Organizational Learning: A Theory in Action Perspective**. Reading, Mass: Addison-Wesley
- Arroyo J. (2017). **El Aprendizaje Organizacional, una Propuesta Estratégica Emergente para la Gestión Universitaria, desde la Postura de los Sistemas Complejos Dinámicos**. Revista de la unidad de investigación del instituto Politécnico de Santarem, Vol 5, Núm, 5, pp. 77-98. Disponible: <http://ojs.ipsantarem.pt/index.php/RVUIIPS/article/view/443>. [Consulta: 2020, marzo 02].
- Conde, Y.; Correa, Z.; Delgado, C. (2010). **Aprendizaje Organizacional, una Capacidad de los Grupos de Investigación en la Universidad Pública**. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225017586002.pdf>. [Consulta: 2020, febrero 25].
- Cortez, J.; Pérez. J. (2008). **El Aprendizaje Organizacional: Reflexión desde la Investigación Aplicada en el Grupo de Estudios Empresariales**. Cuadernos de administración de la Universidad del Valle. N° 29, enero-junio, pp. 29-36. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225020360003.pdf>. [Consulta: 2018, agosto 22]. [Consulta: 2020, marzo 21].
- Garzón, M.; Fisher, A. (2008). **Modelo Teórico de Aprendizaje Organizacional. Pensamiento y Gestión**. N° 24, pp. 195-224. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602408.pdf>. [Consulta: 2020, agosto 13]
- Gil, A.; Carrillo, F. (2014). **La Creación del Conocimiento en las Organizaciones a Partir del Aprendizaje**. Disponible: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=54928893008>. [Consulta: 2020, junio 13]
- Gómez, C.; Zornoza, C. (2002). **Aprendizaje Organizativo y Teoría de la Complejidad: Un Estudio de Caso en el Sector Cerámico**. Revista de Investigaciones Europeas de

- Dirección y Economía de la Empresa. Vol 8, Núm 3, pp. 181-198. Disponible: <https://es.scribd.com/document/369881389/Aprendizaje-Organizativo-y-Sistemas-Complejos-Con-Capacidad>. [Consulta: 2020, agosto 08].
- Jiménez, R.; Calderón, P.; Vargas, J.; y col. (2016). **Aprendizaje y Desempeño Organizacional Bajo el Enfoque de las Teorías Organizacionales**. Disponible: <http://www.uao.edu.co/sites/default/files/Revista%2013-1%20Julio%2013%20Arti%CC%81culo%205.pdf>. [Consulta: 2020, julio 01]
- Martínez, I.; Ruíz, J. (2002). **Los Procesos de Creación del Conocimiento: El Aprendizaje y la Espiral de Conversión del Conocimiento**. Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Universidad de Alicante. Disponible: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/613/pcc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Consulta: 2020, julio 22]
- Mayorca E. (2010). **Aprendizaje Organizacional como Factor de Cambio. Caso: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Cartagena**. Tesis de grado no publicada. Pp. 161. Disponible: <http://bdigital.unal.edu.co/4548/1/940402.2010.pdf>. [Consulta: 2020, agosto 10].
- Moguel M. (2003). **Aprendizaje Organizacional: Naturaleza, Evolución y Perspectivas. Estudio de Caso en Cuatro Organizaciones en México**. Trabajo doctoral no publicado. Universidad Autónoma Metropolitana. pp. 483. Disponible: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/mjml/perspectivas_aprendizaje.html. [Consulta: 2020, marzo 22].
- Nonaka, I.; Takeuchi H. (1999). **La Organización Creadora de Conocimiento. Cómo las Compañías Japonesas Crean la Dinámica de la Innovación**. Oxford University Press. Impreso en México.
- Perlo, C.; De la Riestra, M. (2005). **Enfoques y Perspectivas del Aprendizaje Organizacional. Acerca de las Posibilidades de Concebir la Organización como Entidades que Aprenden**. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151322415008.pdf>. [Consulta: 2020, marzo 15].
- Ramos G. (2006). **Rasgos del Aprendizaje Organizacional en las Teorías Clásicas de la Administración**. Disponible: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/17_PF523_Aprendizaje_Organizacional.pdf. [Consulta: 2020, noviembre 08].
- Ramírez M. (2010). **Constructo Gerencial Centrado en el Ejercicio del Poder como Factor**

Fundamental de las Organizaciones en la Sociedad del Conocimiento. Tesis doctoral no publicada. Universidad Fermín Toro, Barquisimeto. pp. 177.

Real J. (2007). **Antecedentes del Aprendizaje Organizativo como Determinante del Rendimiento Empresarial: El Papel del Tamaño Organizativo como Variable Moderadora.** Disponible: https://www.researchgate.net/publication/28200623_Antecedentes_de_l_aprendizaje_organizativo_como_determinante_del_rendimiento_empresarial_el_papel_del_tamano_organizativo_como_variable_moderadora. [Consulta: 2020, abril 12].

Riquelme, A.; Cravero, A.; y Saavedra, R. (2008). **Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional. Modelo Adoptado para la Administración Pública Chilena.** Disponible: https://www.researchgate.net/publication/221419372_Gestion_del_Conocimiento_y_Aprendizaje_Organizacional_Modelo_Adaptado_para_la_Administracion_Publica_Chilena. [Consulta: 2020, marzo 18].

Senge P. (1992). **La Quinta Disciplina.** El arte y práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ediciones Juan Granica. México.

Shrivastava, P. (1983) **A Typology of Organizational Learning Systems.** *Journal of Management Studies* 20 7-28

Torres D. (Comp) (2007). **Aprendizaje Organizacional y Gestión del Conocimiento. Cartilla 3.** Diplomado en Creatividad Empresarial. Bogotá: Universidad Manuela Beltrán. Disponible: http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/104/21000/ET21000/pdf/parte_1.pdf. [Consulta: 2020, enero 21]

LIDERAZGO RESILIENTE EN EL DIRECTIVO ESCOLAR PARA ASUMIR LA ENSEÑANZA REMOTA EN TIEMPO DE PANDEMIA

Autor: Luissana Ceballo
luissanaceballo1985@gmail.com

RESUMEN

Los cambios que se viven se colocan frente a múltiples retos y grandes oportunidades para pensar y afirmar el valor de la escuela, así como para reconocer los saberes de los directivos, docentes y su capacidad profesional y humana de organizarse y asumir su protagonismo en la toma de decisiones educativas. Esto motiva al presente ensayo que tiene como propósito generar una exegética del liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia. El enfoque se apega al paradigma cualitativo-interpretativo, a través del método fenomenológico apoyado en la hermenéutica, sustentado por Martínez (2014), lo que va permitir construir el aporte teórico desde el conocimiento empírico y epistémico. El avance se lleva a cabo en el municipio Pedraza parroquia ciudad Bolivia del estado Barinas. Las técnicas de análisis para el procesamiento de la información estarán representadas por la estructuración, la contrastación, la triangulación y la teorización, el proceso de análisis de información, será a través de matrices de análisis que permitirán analizar, interpretar y comprender el fenómeno objeto que develan los hallazgos para finalmente exhibir la exegética.

PALABRAS CLAVE:

Liderazgo resiliente:
Enseñanza remota

RESILIENT LEADERSHIP IN THE SCHOOL OFFICER TO ASSUME REMOTE TEACHING IN TIME OF PANDEMIC

Author: **Luissana Ceballo**
luissanaceballo1985@gmail.com

ABSTRACT

The changes that are being experienced face multiple challenges and great opportunities to think and affirm the value of the school, as well as to recognize the knowledge of managers, teachers and their professional and human capacity to organize and assume their leading role in decision-making. Educational decisions. This motivates the present essay, which aims to generate an exegetics of resilient leadership in the school director to assume remote teaching in times of pandemic. The approach adheres to the qualitative-interpretive paradigm, through the phenomenological method supported by hermeneutics, supported by Martínez (2014), which will allow the construction of the theoretical contribution from empirical and epistemic knowledge. The advance is carried out in the Pedraza municipality, Bolivian city parish, Barinas state. The analysis techniques for information processing will be represented by structuring, contrasting, triangulation and theorizing, the information analysis process will be through tables that allow their respective analysis, interpretation and graphing of the categories and subcategories that reveal the findings to finally show the exegetics.

KEYWORD: Resilient leadership: remote teaching.

INTRODUCCIÓN

A medida que la propagación del COVID-19 avanza en América Latina y el Caribe, los Ministerios de Educación iniciaron un cierre progresivo de escuelas en los niveles preescolar, primario y secundario al igual que las Universidades se sumaron a esta medida. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2020), para la primera semana del veinte tres (23) de mayo, países habían cerrado sus instituciones educativas, públicas y privadas. Como resultado de dicha decisión, cerca de 159 millones de niños fueron afectados, lo que equivale al 95% de los estudiantes inscritos del continente.

Por esta razón, los directores escolares han guiado estos esfuerzos para que la escuela continúe cumpliendo con su función social y formativa desde el confinamiento, mantener el diálogo y los vínculos, procurar el bienestar de la comunidad, dar respuestas a los requerimientos de las autoridades educativas y ante todo, pensar cómo será la vida escolar

y cuando vuelvan a abrir las puertas de las aulas y las escuelas, si esto no es posible cómo continuar la labor formadora desde la distancia. Dado que su presencia y liderazgo ha sido fundamental para que la tarea educativa continúe y la comunidad educativa se fortalezca con esta experiencia.

Actualmente el nuevo fenómeno global, con la llegada y extensión de la pandemia producida por el covid-19, se requiere de líderes y organizaciones resilientes. El trabajo del líder en contingencia implica estar abierto a nuevos aprendizajes y generar nuevas respuestas ante una escuela que ha sido forzada a repensar los procesos. Generando un ambiente emocional, donde se ven a sí mismos más capaces y comprometidos el desafío de seguir impartiendo educación a los niños para guiar y facilitar su aprendizaje y desarrollo a pesar de las importantes restricciones en las posibilidades de interactuar directamente con ellos.

De allí, que se requiere un liderazgo resiliente en la opinión de Stolbach & Arvidson (2018), es

entendida como una forma eficaz de afrontar las situaciones de adversidades. Por eso, se aplica en los diversos ámbitos, en las instituciones educativas por considerarse el más adecuado para dar las situaciones desfavorables originadas por el covid-19.

La educación actual en una crisis como la actual ocasionada por el COVID-19 debe poder garantizar con la suficiente seguridad la continuidad del proceso educativo para todo el alumnado de modo remoto. Por eso, el liderazgo resiliente va permitir al director ser abiertos al cambio, libres, tener una escucha constante para la transformación de las escuelas, en seguimiento de los procesos educativos en espacios donde no dejen a ningún estudiante atrás y respondan a la transformación que existe en la educación en estos tiempos.

Es importante destacar que los líderes directivos con alta resiliencia poseen la percepción del evento disruptivo de la pandemia se ve como una oportunidad, para el manejo de herramientas para la educación

online, dado que están dotados de habilidades socioemocionales para enfrentar los cambios en el estilo de vida, anteponiendo la experiencia de emociones durante dicha la pandemia. Por tanto, la resiliencia no solo es importante como recurso previo y de desarrollo personal del líder directivo, sino también como un acto pedagógico al generar modelos capaces de enfrentar la adversidad desde una perspectiva de oportunidad de crecimiento.

Por otra parte, la resiliencia es un factor que facilita la adaptación a los cambios, el soporte emocional como generador de bienestar incluso ante la adversidad, estimulando el desarrollo personal del líder, sin olvidar, que en el contexto educativo la resiliencia genera una acción pedagógica en los estudiantes, que a pesar de la adversidad, se presenta como una herramienta clave para generar climas emocionalmente positivos y más seguros para el aprendizaje.

Ante realidades duras y escenarios complejos, como los que estamos viviendo, el directivo escolar como líder resiliente debe ser

optimista, manteniendo una actitud positiva, comunican esperanza a los docentes, estudiantes y padres a pesar del escenario incierto que amenaza la salud y estabilidad económica en toda la comunidad educativa. Aun cuando vemos que, quizás muy pocos estudiantes se pueden conectar o envían las tareas, debemos seguir buscando la forma de motivarlos y generar vías de comunicación para comprometerlos con el aprendizaje desde sus hogares sobre todo en zonas rurales.

Todo lo expresado, hace ver la opinión de Llorente y Volante (2020), la crisis sanitaria era inminente, la realidad indica que más que desarrollar planes de contingencia, los líderes directivos escolares a nivel global deben reaccionar para dar una continuidad al proceso educativo a través de la educación remota y junto con ello, satisfacer otras necesidades de los estudiantes, en general de orden social y afectivo.

Por lo tanto, puede ser tentador pensar en la enseñanza remota como un enfoque básico para las metodologías en general. En

realidad, pueden ser útiles como punto de partida para que los líderes directivos escolares planteen los modos, métodos, y canales de entrega, a medida que aparecen necesidades y limitaciones de recursos que cambian rápidamente. Ante estas nuevas situaciones, los directivos como equipos de apoyo a toda la comunidad educativa deben encontrar formas de proporcionar continuidad de enseñanza mientras ayudan al docente a desarrollar habilidades para trabajar y enseñar de manera remota al menos durante esta crisis.

Es por eso, que la enseñanza remota se trata de un cambio temporal y abrupto de la pedagogía debido a circunstancias de crisis. Para Serpa (2020), la enseñanza remota “es proporcionar acceso temporal a los materiales de enseñanza de una manera rápida y fácil de configurar como es el aprendizaje online” (p. 12). Esto hace evidente que estas situaciones requieren de directivos que sean líderes resilientes que den soluciones creativas para generar alternativas que ayuden a satisfacer

las nuevas necesidades de los docentes, niños y padres de manera activa y creativamente actúen para que el aprendizaje continúe.

Venezuela, en la opinión de Zambrano (2020), está en una posición particularmente peligrosa para enfrentar el COVID-19, en una emergencia humanitaria compleja y difícil de resolver. Por eso, la educación forma parte de esta situación de gran incertidumbre sobre lo que los estudiantes necesitan y necesitarán, y cómo diseñar en función a ello el proceso educativo vigente.

En los párrafos anteriores, se ha contemplado la urgente necesidad de cambios en el liderazgo del directivo escolar para que en estos tiempos de crisis y adversidades se conviertan en resilientes. Es así como, el cambio en la educación y las escuelas deben reforzar el liderazgo de los directores escolares, más aún en una situación de pandemia como la que estamos viviendo. A pesar de estos momentos difíciles, muchos directivos han incrementado su dedicación con los docentes en la preparación de clase

hacia nuevos formatos, horas de enseñanza, revisión de ejercicios han estado aprendiendo, trabajando, y sabrán perfectamente adaptarse a las nuevas circunstancias.

De lo planteado, es vivenciado en el municipio Pedraza parroquia ciudad Bolivia del estado Barinas de acuerdo a las observaciones de la autora como docente de esta parroquia que el directivo requiere de la capacidad de la resiliencia ante los desafíos que se presentan, debido a que no saben enfrentar los problemas presentes como es el caso del acompañamiento del director y líder que orienta a docentes, estudiantes y familias en la tarea educativa. Asimismo, presentan dificultad para lograr una enseñanza remota para gestionar ambientes propicios para la enseñanza y el aprendizaje desde la casa, igualmente, necesitan orientar a los docentes en evaluar las tareas, para verificar los aprendizajes a través de una enseñanza remota.

Por lo tanto, en la búsqueda de producir conocimiento científico e información sistemática se presenta este estudio con el propósito

fundamental de establecer mejoras en un líder resiliente como director educativo que pueda solventar cualquier adversidad en tiempo de pandemia, planteándose la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los fundamentos teóricos del liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia?

La intencionalidad del estudio en avance consiste en generar una exegética del liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia en el municipio Pedraza parroquia ciudad Bolivia del estado Barinas. Como objetivo específico: interpretar los fundamentos teóricos sobre el liderazgo resiliente en el directivo escolar desde el enfoque para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia.

En cuanto a la relevancia teórica este estudio pretende ser un aporte para el directivo escolar en tiempo de pandemia. De allí, la importancia porque intenta abordar algunos problemas presentes en los directivos escolares para desarrollar un

liderazgo resiliente y poder cumplir las tareas de dirigir una institución escolar, además servirá de guía a otros profesionales que se motiven a llevar con éxito la investigación en estudio. En cuanto a la línea de investigación del doctorado Ciencias de la Educación de la Universidad Fermín Toro, contribuye con las transformaciones que exigen la sociedad, de la información y los cambios que se deben dar en la búsqueda del conocimiento en la educación.

ESTADO DE DESARROLLO

Liderazgo Resiliente

Los líderes que promueven comunidades escolares resilientes podrán superar de mejor manera la situación de crisis generada por el COVID-19, que ha alterado el desarrollo cotidiano de los procesos, generando desconcierto y estrés en la comunidad educativa. La resiliencia según Day & Guy (2018), destacan como “la capacidad de ponerse rápidamente de pie ante situaciones de pérdida o dificultades” (p.18). Esto

permite adaptarse rápidamente, sin perder la esperanza ante circunstancias que constituyen un desafío.

De la misma manera, Douglas (2018), dice que el liderazgo resiliente consiste “en la serie de competencias de liderazgo que ayudan a los demás a adaptarse o recuperarse de la adversidad” (p. 17). Por eso, la actitud positiva y crítica va permite a líderes directivos de escuelas, avanzar durante una crisis, entendiéndose a sí mismos como agentes activos, creadores de oportunidades y gestores de cambio. Una visión pesimista de la crisis podría generar una parálisis en líderes directivos de escuela impedir aprender de la situación y manteniéndose como víctimas frente a la realidad.

Es importante que el directivo escolar como líder resiliente identifiquen cuáles datos son necesario para seguir proyectando la mejor educación y apoyo posible a los docentes, que deben generar dato sobre el acceso a internet, bienestar y evaluación de los aprendizajes en este contexto de COVID-19.

Prácticas de liderazgo favorable para formar directivos resilientes

En la actualidad, una de las características clave del liderazgo es adaptarse a las rápidas transformaciones que se están originando, a las situaciones presentes por la pandemia. Por eso, existe la necesidad de un liderazgo resiliente en los directivos educativos, tal como lo dice Douglas (2018), la resiliencia es “la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades, aprender de ellas, superarlas e inclusive, ser transformadas por estas” (p.32). Es por esta razón, que existen prácticas de liderazgo favorables para formar directivos resilientes como son:

Abordar rápidamente los contratiempos: Líderes resilientes priorizan y adaptan rápidamente sus actividades a contratiempos durante una crisis. Es importante como líder realizar un análisis de buscar junto con los docentes, nuevas enseñanzas que puedan mejorar el compromiso y logro con los estudiantes. Los líderes resilientes no buscan culpables, buscan soluciones a los problemas.

Dedicar tiempo al trabajo: los hogares forman parte de la actividad laboral y como consecuencia, ha generado que estemos permanentemente frente a celulares y computadores. Los líderes resilientes hacen el tiempo necesario para realizar actividades que los revitalizan física, emocional, espiritual e intelectualmente. Esto les permite generar las energías necesarias para desarrollar la demandante labor que realizan.

Cuidar lo que dicen: los Líderes que usan las palabras cuidadosamente construyen climas emocionales positivos, donde la esperanza e inspiración son cruciales para crear fortaleza frente a las crisis de la pandemia. En vez de pensar en los obstáculos, ellos instan a pensar en las posibilidades de solucionar los problemas.

Cultivar redes de apoyo antes de que los desafíos impacten negativamente: Los líderes resilientes trabajan continuamente para sostener el compromiso de actores educativos que están inspirados por el proceso de enseñanza y aprendizajes de los

estudiantes en tiempo de pandemia. Esto es relevante y desafiante en el contexto actual, en que debemos aprender a través de la enseñanza remota guiada por las redes sociales.

Identificar patrones y usar el conocimiento para gestionar el cambio: los líderes resilientes están abiertos desde diversas perspectivas a la hora de tomar decisiones, buscando crear soluciones innovadoras ante la crisis, absorben información relevante, que puedan movilizar a los docentes a sacar lo mejor de la nueva realidad.

Promover la creatividad: se les presenta una oportunidad extraordinaria para promover esos cambios que se pensaba imposibles de implementar y redefinir qué es lo más importante para nuestras niñas y niños.

Generar múltiples espacios para la reflexión colectiva: Facilita instancias de dialogo con el equipo de profesionales, estudiantes del centro escolar, con herramientas que faciliten escenario que estamos viviendo, enfrenta diversidades que los

convierten en líderes resilientes de su realidad.

Para finalizar, el liderazgo resiliente en el directivo escolar se pone a prueba, especialmente, ante situaciones de crisis sanitaria. Por tanto, este tiene una característica de gran valor para quienes lideran escuelas, los desafíos son muchos y las oportunidades también de probar formas diversas de dirigir las escuelas, y hacerlas más útiles a través de la enseñanza remota. Esto podría describir someramente lo que estamos viviendo ante la presencia del COVID-19.

Directivo escolar

El director escolar, según Tabón (2017), “es la persona que dirige una institución educativa necesita desarrollar continuamente para resolver los problemas propios de la gestión directiva” (p. 36). Esta consiste fundamentalmente en liderar y acompañar los procesos de formación integral en los estudiantes como toda la comunidad educativa mediante un trabajo colaborativo, de acuerdo a los valores ético y con actitud

empresarial para la construcción de la sociedad del conocimiento.

En este mismo sentido, Villela (2018), considera que el directivo escolar asume “actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad, ética y mejoramiento continuo” (p. 19). Por otro, lado el autor comenta gestiona el talento humano no sólo de los estudiantes de un centro escolar, sino de todas las personas que integran la comunidad educativa. Asimismo, se toma en cuenta el carácter colaborativo y ético en la gestión de los procesos formativos escolares.

Lo expresado por los autores hace ver la importancia del directivo escolar, sus responsabilidades durante la gestión y todos juntos, director, colaboradores y estudiantes, construyen una comunidad que aprende trabajando colaborativamente en la gestión del talento humano y en el mejoramiento de las condiciones de la vida de la comunidad. Por eso, los aportes dados por los autores expuestos se sobre el director escolar, pretenden

aportar elementos para la optimización de la mejora institucional y los aprendizajes de toda la comunidad educativa.

Competencial del directivo escolar

El directivo escolar para García (2018), opina que es un “como órgano unipersonal que asume la autoridad y responsabilidad del ejercicio de la dirección en el centro educativo” (p. 56). La dirección se relaciona con la gestión de la organización y su trabajo se relaciona con otros organismos de la comunidad, cómo integra un centro con recursos profesionales con otras organizaciones del entorno, cómo atrae recursos que beneficien a la comunidad escolar. Por eso, las competencias según el autor, lo concreta en “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se tienen que integrar para hacer una tarea específica” (p. 63). Las competencias se sitúan así en un nivel superior de progresos formativos, en la medida en que integran elementos más simples, esta puede ser:

Liderazgo emprendedor: Es un director que debe saber guiar a los

diferentes estamentos escolares e impulsar procesos de innovación, orientados al modelo de calidad institucional destinado a la comunidad donde se inserta el centro escolar.

Administración Estratégica: Es un director que proporciona una evaluación sistemática de los procesos al centro escolar, estableciendo objetivos, con recursos pertinentes acorde a las metas que se identifican en el proyecto educativo institucional.

Gestión curricular de calidad: Es un director que promueve y dinamiza participativamente el marco curricular hacia los resultados de aprendizajes de los escolares con calidad y equidad.

Gestión de la cultura organizacional: Es un director que promueve los valores institucionales mediante un clima de colaboración, generando puentes de confianza en los distintos estamentos del centro escolar, acorde al proyecto educativo institucional.

Gestión de políticas educacionales: Es un director que comprende las políticas educativas y

normativas legales vigentes como eje orientador del centro escolar en un contexto vulnerable de transformaciones sociales.

En análisis, las competencias presentadas son de utilidad para el directivo escolar, las mismas van acorde al perfil del director que implican demostrar evidencias en el ejercicio directivo. Son distintivas por cada director y estas ayudan a mejorar la calidad de la educación. Por otro lado, son herramientas para toma de decisiones y son útiles para la gestión de calidad del director, además están orientan hacia una capacitación continua de competencias directivas.

Enseñanza remota

A medida que la cuarentena ha ido ampliándose, se ha comenzado a hablar indistintamente de la educación remota. Según Bustamante (2020), la situación inédita de emergencia ha obligado a que las escuelas recurran a distintas estrategias para dar continuidad a los periodos lectivos, y poder compartir la enseñanza de modo remoto con la población escolar a la que atienden. Esto debido a que

el directivo de las escuelas no está preparado para una crisis como la que se vive.

Es por eso, que el sistema de enseñanza remota opina Álvarez (2020), “es la invisibilización de las diferentes condiciones de acceso a los recursos digitales” (p.34). Esto, es un indicativo de encontrar formas de satisfacer la necesidad de continuidad educativa a través de cualquier elemento mediador tecnológico como el celular, la tableta o cualquier dispositivo electrónico móvil, además de aplicaciones de mensajería instantánea como *WhatsApp*, siendo esta última las más utilizadas para el envío de actividades.

En este sentido, el directivo al igual que el docente, alumnado, como sus familias, se han visto en la necesidad de adaptarse a la enseñanza remota con herramientas e instrumentos mínimos para continuar con las tareas escolares desde casa, de tal manera que el apoyo familiar en los hogares que se encuentran en confinamiento resulta determinante para el éxito de la estrategia de aprender en casa.

Estrategias del líder resiliente para la enseñanza remota

Las estrategias de la enseñanza remota, por parte del líder resiliente según la opinión de Bustamante (2020), son métodos de estudio que fomenta la autonomía y libertad del niño, escogiendo los juegos con una metodología libre, donde lo primordial no son los horarios ni las evaluaciones, sino el proceso de desarrollo y aprendizaje de los niños de educación inicial.

Por eso, teniendo en cuenta la difícil situación que atraviesa el mundo por la pandemia, el método de enseñanza remota por parte de los directivos escolares y docentes debido a que mayoritariamente está enfocada al hogar, se debe planear de manera minuciosa para que sean usados por los padres y contribuyan al aprendizaje de los niños. Las estrategias que deben utilizar los directivos para la enseñanza remota son:

1. Rediseñar la escuela en tiempo de pandemia, lo cual se refiere a las acciones tomadas por el liderazgo directivo con el propósito de

establecer condiciones de trabajo que le permiten al docente el mayor desarrollo de sus motivaciones y capacidades para potenciar relaciones productivas con la familia y la comunidad para la enseñanza desde la casa en tiempo de crisis.

2. Liderar, organizar, encaminar y hacer seguimiento estratégico a la operación de la institución para la prestación del servicio educativo en casa.

3. Gestionar la operación general de la prestación del servicio educativo en casa a través de la enseñanza remota conjuntamente con los docentes.

4. Organizar con las docentes rutinas y condiciones para seguir el aprendizaje remoto a través de la jornada escolar en casa y mediante el proceso educativo con intencionalidad.

5. Abrir y dinamizar espacios de participación para formar a la comunidad educativa de manera remota, oportuna frente a la coyuntura y a las condiciones de los niños y sus familias.

Tiempos de pandemia

La crisis sanitaria mundial por el COVID-19 según Torrejón (2020) ha provocado diversos cambios en el mundo educacional, motivado a esto, hubo de suspender las clases presenciales y los docentes tuvieron que innovar en cómo entregar contenidos a los estudiantes, asumiendo los directivos un nuevo rol en la escuela siendo esta clave para la continuidad de las clases.

En este sentido, el equipo directivo de las escuelas creó diversas estrategias de trabajo que se centraron en incentivar a los docentes a potenciar la comunicación sincrónica y asincrónica con los padres para transmitir cercanía. Por otro lado, los docentes tuvieron que adaptarse a comprender que serían el blanco cercano de dudas, reclamos, miedos e inseguridades de todo lo contextual y socioeconómico que significa no poder enviar los niños a clases en las escuelas.

Entre las estrategias que se utilizan están los videos de saludos, tips socioemocionales, rutinas de ejercicios, tutoriales de arte, cuenta cuentos y concursos escolares, además de tomar en cuenta la creatividad como una competencia en los directivos en tiempos de crisis, asimismo atreverse a innovar y desarrollar acciones estratégicas, siempre validando el contexto institucional, analizando la información y desarrollando confianza entre directivos, docentes y padres.

Analizando lo expresado, la implementación de estrategias adecuadas al contexto socioeconómico y el trabajo en equipo para desarrollar ambientes colaborativos, es el objetivo para un nuevo plan de aprendizaje remoto sobre todo el mantener la motivación por los procesos de enseñanza-aprendizaje, tanto en estudiantes como en sus familias. Apuntando a las dimensiones cognitivas, físicas y afectivas por sobre el trabajo en contenidos de otras asignaturas. En el constante

desarrollo de un trabajo en equipo y el reflexionar sobre las prácticas educativas es fundamental para entregar estabilidad a las familias en el actual contexto de incertidumbre.

SUSTENTO METODOLÓGICO

El recorrido metodológico se apega al enfoque del paradigma cualitativo-interpretativo, a través del método fenomenológico apoyado en la hermenéutica sugerido por Martínez (2014). Los informantes claves serán considerados tres (3) docentes de la respectiva institución educativa. En cuanto al desarrollo del método se van emplear cinco fases: Fase o descripción del fenómeno, búsqueda de perspectivas, búsqueda de la esencia y la estructura, constitución de la significación y familiarizando con el fenómeno objeto de estudio.

Las técnicas de recolección según Martínez (ob cit) señala la entrevista a profundidad y la observación participante, basadas en los procesos de categorización, estructuración, triangulación y

teorización de fuentes del autor mencionado. El avance se lleva a cabo en el municipio Pedraza Parroquia ciudad Bolivia del estado Barinas. Por otra parte, el proceso de análisis de información se procesará en varias matrices permitirán el respectivo conocimiento, interpretación y comprensión del fenómeno objeto de estudio, para el análisis e interpretación de las categorías y subcategorías que develan los hallazgos para finalmente exhibir la exegética.

VISIÓN PROSPECTIVA

El liderazgo resiliente en el directivo escolar para el acompañamiento destaca la función central que tiene el director como líder que orienta y acompaña a docentes, estudiantes y sus familias a fin de dar continuidad a la tarea educativa, identificando aprendizajes y áreas de oportunidad para mejorar. Por eso, toda la comunidad educativa debe repensar la vida escolar, ya sea que las escuelas puedan reabrir sus puertas o se continúe trabajando a la

distancia porque la condición de confinamiento se extienda.

Es el momento de transitar nuevas experiencias y avanzar conociendo los retos que operan actualmente con el pleno entendimiento de que la educación remota nos trae reflexiones sobre la complejidad futura de frente a la pandemia del Covid-19. Muchas instituciones escolares deben planificar el regreso de las actividades académicas y administrativas de forma remota, dándoles la oportunidad de discutir este tipo de enseñanza y de nuevas experiencias. En esta nueva realidad, el entorno virtual de aprendizaje, va permitir al líder resiliente y docentes elaborar la planificación remota de sus clases, mediados por diferentes dispositivos tecnológicos.

El propósito del objetivo en estudio, es brindar el conocimiento científico de manera que se puedan obtener resultados a partir de la teoría para establecer una realidad que está presente en las organizaciones de hoy motivado a la presencia del COVID-19 que estarán basadas, en el liderazgo

resiliente en el directivo escolar y la enseñanza remota en tiempo de pandemia. De la interpretación de estos fundamentos teóricos surgirá una exegética del liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia.

Por otra parte, la investigación se proyecta en cuanto al liderazgo resiliente en el directivo escolar y la enseñanza remota en tiempo de pandemia, como resultado va dar una oportunidad al directivo escolar de promover el desarrollo del líder resiliente, para construir relaciones ricas para el intercambio de conocimientos. Esto va permitir, el momento de transitar nuevas experiencias y avanzar conociendo los retos que operan actualmente con el pleno entendimiento de que la educación remota nos trae reflexiones sobre la complejidad futura de frente a la pandemia del Covid-19.

Por lo anterior, se recomienda seguir con el estudio cuyo objetivo sea el generar un modelo sobre la real importancia de las categorías constitutivas que pueda apoyar los

resultados del mismo, como también ajustar el proceso metodológico de la respectiva exegética del liderazgo resiliente en el directivo escolar para asumir la enseñanza remota en tiempo de pandemia.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2020). **Enseñanza Remota en la Educación**. Editorial Bello. Santiago. Chile.
- Bustamante, E. (2020). **La Enseñanza Remota como Apoyo Online**. Editorial Ltda. Santa Fe. Cartagena. Colombia.
- Day, L., & Guy, G. (2018). **Comunidades Escolares Resilientes**. Editorial Pirámide. Madrid.
- Douglas, R. (2018). **El Liderazgo Resiliente en el Directivo Escolar**. Editorial Ltda. Santa Fe. Medellín. Colombia.
- García, V. (2018). **Competencias del Directivo Escolar**. Caracas. Venezuela.
- Llorente, C. & Volante, M. (2020). **Liderazgo Directivo**. Editorial Ltda. Santa Fe: Bogotá. Colombia.
- Martínez, M. (2014). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. Editorial. Trillas. México:
- Serpa, R. (2020). **Enseñanza Remota ante el COVID-19**. Ediciones RUZRAY Lima Perú.
- Stolbach, A. & Arvidson, C. (2018). **Líderes Resilientes en la Educación**. Editorial Paidós, SAICF. Bueno Aires. Argentina.
- Tabón, S. (2017). **Estudio Inicial de las Competencias Claves de los Directores Educativos**. Los Mochis: Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa.
- Torrejón, P. (2020). **La Pandemia en la Educación**. Caracas. Venezuela.
- UNICEF (2020). **Aprendiendo desde la Casa. Capacitación a los Padres para Apoyar a sus Hijos en su Aprendizaje**. Caracas. Venezuela.
- Villela, T. (2018). **Modelo de Competencias como Instrumento de Evaluación de la Dirección Escolar**. RIEE. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa.
- Zambrano, P. (2020). **Venezuela en Emergencia de Salud por la Pandemia**. Caracas. Venezuela.

**DEONTOLOGÍA TRANSCOMPLEJA
DE LA DOCENCIA UNIVERSITARIA**

Autora: Digna, Ruiz
dignaruiz331@gmail.com

RESUMEN

Este artículo es producto de una investigación en curso, cuyo propósito fue reflexionar sobre la deontología transcompleja de la docencia universitaria en la Carrera de Derecho de la UNELLEZ-Barinas, República Bolivariana de Venezuela. La deontología se trata de los deberes y principios que afectan a una profesión, en este caso la carrera universitaria Derecho, debido a su decisión de educar después de tener experiencia en los juzgados, es decir, deciden transmitir sus experiencias o aprendizajes eligiendo ser profesores universitario, pero la docencia conlleva saber enseñar, saber planificar, saber estrategias cognoscitivas, saber interactuar para transmitir conocimiento. Ahora bien, el estudio se encuentra enmarcado en el paradigma cualitativo, de tipo fenomenológico bajo un diseño descriptivo, buscó la información de ocho (8) informantes clave: uno (1) el Jefe de la carrera de Derecho presencial, uno (1) Jefe de la carrera de Derecho a Distancia, dos (2) Profesores que imparten en el área de conocimiento Civil, dos (2) en el área Penal y por último dos estudiantes uno (1) presencial y uno (1) a distancia, todos ubicados en la UNELLEZ. Los hallazgos preliminares a partir de la observación directa, muestran a la deontología de los docentes de la Carrera de Derecho, en dos situaciones: la exigencia del conocimiento específico de las leyes y el apego a los principios de saber educar, lo que atrae significaciones transcomplejas.

PALABRAS CLAVE:

Deontología,
Transcomplejidad,
Docencia universitaria

TRANSCOMPLEX DEONTOLOGY OF UNIVERSITY TEACHING

Author: Digna, Ruiz
dignaruiz331@gmail.com

ABSTRACT

This article is the product of an ongoing investigation, the purpose of which was to reflect on the transcomplex deontology of university teaching in the Law School of UNELLEZ-Barinas, Bolivarian Republic of Venezuela. Deontology is about the duties and principles that affect a profession, in this case the university career Law, due to their decision to educate after having experience in court, that is, they decide to transmit their experiences or learnings by choosing to be university professors. , but teaching involves knowing how to teach, knowing how to plan, knowing cognitive strategies, knowing how to interact to transmit knowledge. Now, the study is framed in the qualitative paradigm, of a phenomenological type under a descriptive design, it sought the information of eight (8) key informants: one (1) the Head of the Law degree in person, one (1) Head of the Distance Law career, two (2) Professors who teach in the area of Civil knowledge, two (2) in the Criminal area and finally two students, one (1) face-to-face and one (1) at a distance, all located at UNELLEZ. Preliminary findings from direct observation show the deontology of Law School teachers in two situations: the requirement of specific knowledge of the laws and adherence to the principles of knowing how to educate, which attracts transcomplex meanings.

KEYWORDS: Deontology, transcomplexity, university teaching.

INTRODUCCIÓN

El artículo muestra los primeros hallazgos teóricos conceptuales del avance de la investigación doctoral que tiene como propósito reflexionar desde el contexto teórico sobre la deontología transcompleja en la docencia universitaria en la carrera de derecho de la UNELLEZ-Barinas. La enseñanza del derecho en las universidades, se apega al compromiso de los profesores para transmitir los valores y principios, frente a la dinámica de los cambios exigentes de estrategias pedagógicas acorde con las necesidades y requerimientos curriculares; lo que quiere decir que los docentes deben tener las competencias específicas, como también el dominio sobre los modos de enseñar, planificar, preparar recursos didácticos, tanto para la modalidad a distancia con el uso de herramientas tecnológicas, como en la enseñanza presencial.

Por lo tanto, esta diversidad de escenarios, eventos educativos, personales y sociales manifiestan situaciones propias de la

transcomplejidad sobre la base de estas condiciones inherentes al desempeño de los profesionales que administran el currículo de la carrera de Derecho, por cuanto se cumplen en este la integración de lo didáctico, el diálogo sobre leyes y el pensamiento hologramático; es decir, la transcomplejidad por ejemplo del presente estudio. Se identifican elementos propios de este fenómeno en la dinámica del hacer de un juez agrario, que al mismo tiempo, ejerce las funciones de educador, en tanto requiere conocer las teorías del aprendizaje, a fin de llevar a cabo de manera eficiente, la planificación curricular, la didáctica creativa y la construcción del conocimiento especializado. Para Nicolescu (2010) la transdisciplinariedad se refiere a lo que se encuentra a la vez entre ellas, a través de las diferentes disciplinas y más allá de todas las disciplinas. Su objetivo es la comprensión del mundo actual, del cual uno de los imperativos es la unidad del conocimiento.

En este sentido, la docencia universitaria se encuentra envuelta en una de saberes; por lo tanto, la

práctica de los docentes se involucra en la dualidad de funciones y aprendizajes que connotan experiencias en el ejercicio del Derecho y la utilización de tecnologías como herramientas para educar. Aquí vale la pena resaltar el pensamiento de Nicolescu (ob. cit.) destaca que:

“esta versión de transdisciplinariedad no excluye el significado más allá de las disciplinas, pero lo reduce a la interacción de disciplinas con limitaciones sociales. El campo social introduce necesariamente una dimensión más allá de las disciplinas, pero el ser humano individual se concibe únicamente como parte de un sistema social” (p.22).

Reflexionar sobre la transcomplejidad de la deontología en la docencia universitaria, donde el profesor como parte del sistema social articulado al área de Derecho en el ejercicio de la interpretación de la leyes, ha de aplicarlas en un contexto ético, de principios y valores, pero a la hora de ser transmitido, muestra un modelo pedagógico apegado a lo disciplinar, que de manera tradicional

aísla el conocimiento, por lo que su superación advierte la necesidad de asumir nuevos retos.

Así, en el presente artículo inicio con el estado de desarrollo teórico sobre la deontología en la docencia universitaria en la carrera de Derecho, por luego se despliega aspectos claves relativos al sustento metodológico, la visión prospectiva de la investigación.

ESTADO DE DESARROLLO

Deontología del docente en la carrera de Derecho

Los códigos deontológicos en una carrera específica, se orientan al dominio especializado del conjunto de criterios, normas y valores que rigen el ejercicio de la profesión, pero en el momento en el cual se trasladan al escenario de la enseñanza esa deontología ha de adecuarse en términos de ser fortalecida en su accionar. De allí, que la complejidad que emerge en ese nuevo sentir, hacer y pensar de ser educador, es avalado por los razonamientos de Lanz (2001) al caracterizar los hechos

que en el a priori a ser educador, es ese pensar, se caracteriza como condición de la verdad, se mezcla “el pensar posmoderno complejo en su constitución misma como regla cognitiva, en el estatuto epistemológico de su reflexividad, en los protocolos que gobiernan su propia consistencia” (p. 32). Estos protocolos, se orientan a la nueva sensibilidad manifestada en su integridad holística. La deontología vista desde el proceso educativo de la docencia universitaria, permite reflexionar sobre el hecho de los profesores con valores, creencias y principios a la hora de enseñar.

Asimismo, la docencia universitaria tiene implicaciones en las competencias pedagógicas en cuanto a la planificación educativa, es ese aprendizaje El foco de atención que hace llegar hasta los estudiantes, implicando el uso de herramientas requeridas para garantizar una educación de calidad y actualizada. Para ello, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2016) establece que las instituciones

educativas deben garantizar que todos los jóvenes, adultos, mujeres y hombres, tengan las mismas oportunidades de aprender, desarrollar al aumentar sus conocimientos, destrezas y competencias, así como atender necesidades de aprendizaje y capacitación diversa para tener una educación de calidad.

En este sentido, lo descrito es esa transcomplejidad que tiene la docencia universitaria en carreras donde el profesor tiene otra formación que no es la docencia. Educar significa conocer bien la profesión, así como también saber organizar, planificar, impartir el conocimiento, interactuar cognitivamente, además, usar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como herramientas para educar. La deontología en la educación entra en esos valores, creencias y principios sobre el manejo de la información que se va a transmitir a los educandos. Para Olmedo y Salazar (2016) la docencia universitaria se entiende como la autorreflexión y aplicación cotidiana de habilidades críticas en la

práctica pedagógica, la autocrítica, autoevaluación, co-evaluación y procesos externos de evaluación continua de su papel como docente.

Es necesario aclarar que la deontología son normas, valores, donde por ejemplo; un Juez Agrario o Penal a la hora de impartir docencia universitaria, ha de estar atento a la dualidad de conocimientos especializados tanto en la pedagogía como en el Derecho, sumado a experiencias, leyes, criterios, normas, metodologías y teorías educativas pertinentes en el marco de asumir la deontología de la educación.

De esta manera, la educación universitaria a la hora de la docencia ha de ser garante de creatividad y capaz de incentivar para innovar conocimientos. De forma similar, se pueden incorporar los saberes. Para Velázquez (ob.cit) “es urgente dar un vistazo al futuro, educar para lo que viene, no para lo que tenemos ahora, dejar ir lo que por costumbre se nos hizo necesario” (p.27). La docencia universitaria Trae el compromiso de aprender a enseñar, de seguir avanzando en el conocimiento

pedagógico, didáctico y del área especializada a impartir. La UNESCO (2008) establece el objetivo político congruente con la generación de conocimiento, que consiste en incrementar la productividad, formando a futuros trabajadores (docentes) dedicados o comprometidos con la generación de escenarios creativos, innovadores y críticos...

Por consiguiente, el docente cuya formación profesional es el Derecho, puede enseñar de manera creativa, sin embargo; debe ajustar las dinámicas de sus clases con la pedagogía requerida. La UNESCO (ob.cit) incentiva a los docentes a cumplir objetivos, por ejemplo “diseñar módulos y actividades de aula que incluyan una serie de dispositivos y herramientas de las TIC para ayudar a los estudiantes a desarrollar competencias en materia de razonamiento, planificación, aprendizaje reflexivo, creación de conocimiento y comunicación” (p. 26).

De allí, la importancia de estudiar la deontología universitaria en el estudio de los deberes y derechos del

docente, cuya función ética en el acercamiento o aplicación de los principios morales a la vida del trabajo, de lo justo convenido y conveniente, de las acciones profesionales dentro de una universidad, es un hecho impostergable. En otras palabras, la deontología en la docencia universitaria permite estudiar los deberes o normas éticas que practican o deben practicar aquellos que conforman el colectivo de profesionales universitarios en la especificidad de la Carrera de Derecho.

Por consiguiente, la deontología en la educación cumple su finalidad cuando el acto es realizado plenamente, es decir, cuando se está involucrado en la actividad de educar. Al respecto, Olmedo y Salazar (ob.cit) señalan que los docentes universitarios; primero deben tener dominio de la disciplina de la enseñanza y experiencia en el campo laboral profesional y segundo, haber recibido instrumentación didáctica pedagógica en el campo de las ciencias de la educación, los cuales son elementos necesarios pero no

suficientes para considerar la profesionalización del docente universitario.

Así, debe realizar un ejercicio de autocritica y auto evaluación de su práctica como profesor universitario. De allí, la ética del educador consiste en el buen cumplimiento de la acción comprometida con la enseñanza, teniendo como horizonte al ser humano, por la necesidad de aprender a desenvolverse con buenas prácticas en el campo de la moral. Además, al planificar las didácticas es importante autoevaluarse a fin de observar si lo planificado al inicio se cumplió los objetivos de lo que se quiere que aprendan. La Moral se trata de aceptar lo bueno y lo malo en el cumplimiento a la hora de transmitir los conocimientos.

Igualmente, se ha de considerar que las universidades se encuentran en un proceso de transformación, donde las tecnologías ayudan a los docentes a mejorar sus prácticas, ya que su actividad de enseñar trasciende muros, horas, recursos, o exige la adaptación y manejo eficiente de las herramientas tecnológicas lo

que significa planificar las actividades didácticas acordes con la era digital. Al respecto, Fernández y Sánchez (2017) la digitalización del conocimiento pedagógico debe centrar la atención en comprender los procesos de volver significativas todas las prácticas de participación y producción de contenidos para los estudiantes desarrollan, donde las redes sociales y sus diferentes plataformas y aplicaciones ofrecen canales de comunicación muy atractivos y motivadores, facilitando diferentes colectivos para compartir conocimientos, aprendizajes, inquietudes, problemas y soluciones.

Asimismo, Velázquez (2017) explica que la pedagogía debe incursionar en la innovación de actividades en el quehacer cotidiano; en su quehacer cotidiano; de lo contrario, estará retrasando la habilidad y la actitud creadora de las futuras generaciones. Las técnicas de formación son variadas, dependen de la creatividad del docente y de los estudiantes, de la innovación pedagógica, del uso de la tecnología disponible, del tipo de saber que se

tenga y de las dimensiones humanas en las cuales se desee hacer énfasis. De esta manera, la docencia universitaria se caracteriza por la búsqueda, adquisición y construcción del saber, donde el estudiante asimila el conocimiento con responsabilidad, ya que el profesor ofrece una siembra y cognitiva es el estudiante quien lo profundiza.

Lo indicado hasta ahora, permite inferir que la educación universitaria requiere un proceso de planificación educativa, debido a que es necesario la formación especializada en los docentes en torno a sus necesidades pedagógicas y didácticas, que les permita el aprendizaje de las herramientas, procedimientos técnicos propios del hecho de educar. Así como también, implementar el uso de las TIC.

En el caso de la deontología, surgen varias extensiones de la ética, denominadas infoética o bioética o la nanoética. En este punto, Bunge (1986) indicó que era preciso una tecnoética, que debería ser desarrollada por los propios tecnólogos como una ética de la

responsabilidad, dado que las decisiones tecnocientíficas se toman muchas veces por ensayo y error, estando basadas en una evidencia empírica limitada.

Lo indicado por Bunge (ob.cit) hace ver que los tecnólogos son responsables de sus decisiones, pero también moralmente, sobre todo en algunos ámbitos de la tecnología. El mencionado autor, se adelantó en sus ideales sobre la navegación por la Web, en la cadena de información dispuesta a la educación en red, de la cual debe tomar provecho el docente universitario hacia la innovación de su práctica pedagógica.

Por consiguiente, la deontología en la infoética o tecnoética, es la responsabilidad de respetar la información que utiliza el docente en el desempeño en el aula y fuera de ella, en el área de Derecho. Con esta herramienta puede enseñar la hermenéutica de las leyes, abordar cualquier campo jurídico. La docencia universitaria y las TIC tiene implicaciones en la búsqueda de la información. Por lo tanto, ofrecen la posibilidad de realimentar la ética en la

búsqueda de la información para convertirla en conocimiento.

En términos de Quezada, Castro, Gallo y Quezada (2020) la responsabilidad del docente es incentivar la originalidad de los estudiantes, a través del reconocimiento oportuno en aula; de igual forma, es necesario practicar la redacción académica para viabilizar el interés de la comunidad científica, teniendo como sustento a la deontología que se asimila en el estilo de vida del futuro profesional.

En esta perspectiva, en lo referente al contexto epistemológico, la deontología se encuentra en la axiología de la tecnociencia, pero vista en la docencia universitaria donde el hecho de educar, la ciencia y la tecnología, se engranan en lo moral identificada en función de los sistemas de valores y principios desde la enseñanza-aprendizaje creativa. Quezada, *et al.* (ob.cit) señalan que la ética permite la consolidación del aprendizaje científico desde las aulas universitarias, toda vez que incentiva a la práctica de valores aplicables al

proceso de formación del estudiante como futuro profesional.

Asimismo, Velázquez (ob.cit) señala que cuando se habla de estrategias de enseñanza creativa, el tema se complica aún más, puesto que esta combinación deseada y necesaria es poco trabajada en el aula y en la literatura académica. En sí, los docentes universitarios abordan el sentido de la trascomplejidad de la sociedad, la ética y la educación, como aspectos interrelacionados entre sí para la acción educativa.

SUSTENTO METODOLÓGICO

El paradigma en el cual se enmarca epistemológicamente en el paradigma es cualitativo, porque se involucra el comportamiento humano, sus atributos y modos de vivencias y experiencias en la realidad educativa en tiempos de transformaciones sociales, toda vez que la idea es implicarse en el fenómeno inherente a la deontología transcompleja de la docencia universitaria. Según Taylor y Bogdan (1992):

“La investigación cualitativa utiliza las palabras habladas o escritas de las personas (su propia interpretación), se realiza en escenarios naturales y es vista desde una perspectiva holística. Los sujetos investigadores no son meras variables sino que constituyen un todo: el investigador cualitativo estudia el contexto ecológico en el que evolucionan los sujetos así como su pasado”. (p. 19)

En este orden de ideas, el paradigma cualitativo estudia los hechos en su contexto natural, al tomar provecho de los sentidos y significados que los actores sociales le conceden al fenómeno de estudio, lo que da lugar a una serie de consideraciones que emergen de sus voces, proyectan elementos sensibles, a los cuales el investigación debe interpretar y comprender. Según Dilthey citado en Martínez (2004) Menciona lo siguiente:

“No sólo los textos escritos, sino toda expresión de la vida humana es objeto natural de la interpretación hermenéutica; señala, asimismo, que las operaciones mentales que

producen el conocimiento del significado de los textos como se describen en las reglas hermenéuticas son las mismas que producen el conocimiento de cualquier otra realidad”. (p.104)

Aunado a ello, la investigación no solamente estudiará las reflexiones de los informantes clave, estos son los profesores que dan clases en la Carrera de Derecho de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), puesto que en la institución universitaria se dicta la carrera de manera anual, presencial y a distancia, de la plataforma tecnológica Moodle. Según Vélez (2001) establece utilizar esta técnica

:

“el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del análisis, interpretación y confrontación de la información regida. Entre los posibles propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social de la investigación” (p. 21).

La docencia universitaria en el área de conocimiento de Derecho, se involucra desde el punto de vista didáctico, hacia el manejo de documentos. La deontología se orienta al manejo de los valores y principios de los profesores universitarios a la hora de organizar y planificar su enseñanza. Los profesionales en Derecho que se desempeñan en la docencia universitaria, se encuentran en ese mundo empírico, cuyas actividades se perfilan en los mismos esquemas utilizados por quienes los formaron. Conjuntamente con documentos permitan el análisis e interpretación de estas lecturas permitirá apegarse a la reflexión y comparación constante, claridad y precisión. Los hallazgos de una deontología en la docencia universitaria positiva, orientado en lo fenomenológico descriptivo, aprovechará algunos documentos para la observación, tal como lo señala Vélez (2001) sobre: la observación documental:

“el desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través del

análisis, interpretación y confrontación de la información regida. Entre los posibles propósitos de este tipo de investigación se encuentran: describir, mostrar, probar, persuadir o recomendar. La investigación debe llevar a resultados originales y de interés para el grupo social de la investigación” (p. 21)

De esta condición ayudará a las reflexiones deontológicas de la docencia universitaria creativa en el área de conocimiento del Derecho; por lo que, se trabajará con los informantes clave y lo documental, para que la información que se recoja o se consulte sea de apoyo primario en la condición de su fuente, sin que altere su naturaleza. Los documentos serán: escritos, como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, encuestas, conferencias escritas, documentos grabado escritos, entre otros documentos tangibles; orientado en teorías de enseñanza aprendizaje que reforzarán la docencia universitaria deontológica en la carrera de Derecho

Por consiguiente, la investigación se organizará en lo

referente a los informantes claves en las cuatro (4) fases expuestas por Martínez (2006), las cuales incluyen la Categorización; proceso que se inicia con una fase exploratoria; surgen de un primer contacto con los datos recolectados y con su ayuda se pretende englobar, de una manera lógica y coherente, la información recogida, reduciendo el número de unidades de análisis.

Asimismo, la estructuración, que contempla los diversos contenidos se contrastan, donde se toma los documentos y luego las disertaciones de las experiencias, en este caso de los Jueces Agrarios que se encuentran en la docencia en la Carrera de Derecho de la UNELLEZ (informantes claves). Por su parte, la triangulación, involucra el sometimiento de toda postura de los informantes en cuanto a cada categoría y en virtud a la posición de teorizantes, investigador y los respectivos informantes claves. También, en la contrastación se construirá y asumirán explicaciones alternativas, apoyándose, para ello, en la lectura e interpretación sostenida de

los datos generados por la investigación; siempre buscando una mejor, más conveniente y sencilla explicación de dichos datos.

Con respecto, a la fase documental las técnicas de recolección de documentos que permitirán develar, sintetizar y desarrollar en la investigación en curso; se tomarán de los señalamientos de Navarrete (2011) “recolectar los datos cualitativos en su etapa central de una investigación, establece una dinámica de trabajo, organizados en unidades manejables, clasificados y tratando de encontrar patrones de comportamientos generales” (p. 48). Desde el contexto documental la crítica se examinará cuidadosamente cada uno de los elementos que se dispone y procura determinar qué grado de fiabilidad posee, para ello se someterá a la crítica interna y externa. Para Navarrete (ob.cit) destaca que:

“...el instrumento y la coherencia de los datos, tiene que garantizar que si el estudio fuera realizado por otro investigador se obtendrían los mismos

resultados. Se trata de hacer que la guía de preguntas o de observación sea lo más metodológicamente reproducible de la subjetividad del relato” (p. 49)

En este sentido, el investigador debe llevar la búsqueda de la autenticidad, con mayor éxito si posee conocimiento histórico, es decir documentos originales de raíz que tengan una cronología de eventos del fenómeno a estudiar para comprender la cronología del comportamiento del tema a investigar. Navarrete (ob.cit) señala que validez es la fidelidad de los datos, la garantía que los datos correspondan a la realidad. En primer lugar, se pueden comparar la exactitud de los datos de los informantes con fuentes oficiales. En segundo lugar, los datos cualitativos obtenidos en la investigación se validen con informaciones de otros estudios similares, de personas que conozcan bien a los sujetos de la entrevista. Y en tercero lugar, lograr que el propio sujeto del estudio lea el resultado de la entrevista y presente

una autocrítica al texto y los datos cualitativos presentados.

La complementariedad sobre estos hechos, se deja ver en Cotán (2017) quien establece que en la fase a la validez de su propia investigación, se debe justificar la elaboración e integración en un marco teórico los datos obtenidos, y dar voz a los propios participantes de la investigación, acercándonos a sus experiencias particulares desde su significado y visión de los acontecimientos. Para el presente estudio, se quiere conocer el motivo que los indujo a redactar un informe y expresar los verdaderos sentimientos de los informantes claves.

De esta manera, Miles y Huberman (1994), consideran que la investigación cualitativa se debe realizar a través de un prolongado e intenso contacto con el campo de estudio y los protagonistas, donde el investigador tiene que alcanzar una visión holística capturando las percepciones de los actores a través de un proceso de comprensión empática y de suspensión o ruptura de las preconcepciones previas.

El proceso de codificación de los datos de contenido serán transformados sistemáticamente y agregados en unidades o tablas que permitan la descripción precisa de las características descritas en los trozos discursivos emitidos en la entrevista a profundidad. En la presente investigación se trata de las reflexiones de los informantes claves discriminado por cada una de las categorías y la interpretación del autor, para luego contraponer con documentos, la triangulación de la información codificada.

Para, Cotán (ob. cit.) afirma que la investigación cualitativa busca teorías empíricas posicionándose desde una perspectiva de comprensión, construyendo y comprendiendo la influencia que ejercen unos sucesos en otros a través de una red de relaciones causales, locales, contextuales y situacionales. Además, se combinará con la participación de los datos de los informantes clave, de quienes se obtendrán la información precisa para conocer la situación actual, se aplicará una serie de técnicas e instrumentos

que permite develar, sintetizar y desarrollar esta investigación. La recolección de información en la presente investigación, se optará por la técnica de la entrevista personal.

“La entrevista es una técnica de recolección de información en investigaciones de campo que desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación, es una situación en la cual el investigador y el o los entrevistados mantienen un diálogo... con el fin de obtener datos para una investigación” (p. 101).

En este sentido, por medio de la entrevista personal se obtiene toda aquella información que no obtenemos por la observación, porque a través de ello podemos penetrar en el mundo interior del ser humano y conocer sus sentimientos, su estado, sus ideas, sus creencias y conocimientos. Al respecto, Behar (2008) expresa que “una entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en la cual exista un margen más o menos grande de libertad para

formular las preguntas y las respuestas” (p. 58). De allí, que la entrevista será no estructurada, es decir, se realiza sin disponer de una guía, guion o protocolo de preguntas al informante, por lo tanto discurre con un cierto grado de espontaneidad orientada por los objetivos de la investigación. Con este tipo de entrevista es posible interrogar libremente a los entrevistados sobre sus creencias, actitudes, opiniones u otros aspectos de interés.

Por consiguiente, durante el transcurso de la entrevista se relacionan temas y se construye un conocimiento generalista y comprensivo de la realidad del entrevistado. Esto hace que el investigador deba mantener un alto grado de atención en las respuestas del entrevistado para poder interrelacionar los temas y establecer las conexiones. Asimismo, los informantes clave, son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente

importante de información a la vez, le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios. Por consiguiente, Martínez (2006) plantea:

“Los informantes claves se pueden definir como personas con conocimientos especiales en el área, estatus y buena capacidad de información. Un buen informante clave puede representar un papel decisivo en la investigación, ya que introduce al investigador hacia los demás, le sugiere ideas y formas de relacionarse, le previene de los peligros, responde por él y le sirve de puente a la comunidad”. (p.15)

Además, a lo largo de todo el proceso se busca establecer una relación de confianza con los informantes, lo que algunos autores denominan *rapport*, como señala Taylor y Bogdan (1992) el *rapport* podemos entenderlo: “como lograr una relación de confianza que permita que la persona se abra y manifieste sus sentimientos internos al investigador fuera de lo que es la fachada que mostramos al exterior” (p. 40). Cuando esto se consigue supone

un estímulo importante para el investigador, esa relación de confianza aparece lentamente y a lo largo de la investigación no se mantiene de forma lineal sino que pasa por diferentes fases en las que aumenta o disminuye.

En cuanto a la selección de los informantes clave de esta investigación; se escogieron previamente algunos criterios como los son, profesores en la carrera de Derecho que den clases en la UNELLEZ en los dos ambientes presencial y a distancia, que sean jueces con más de quince (15) años en el ejercicio del Derecho, de tal forma que representaran clave en la información que van a aportar para su categorización. Los mismos fueron seleccionados de manera intencional. Al respecto, en cuanto al muestreo intencional Martínez (ob. cit), argumenta que en este caso:

“Se elige una serie de criterios que se consideran necesarios o muy convenientes para tener una necesidad de análisis con las mejores ventajas para los fines que persigue

la investigación. Por ello se suelen eliminar los casos atípicos o muy peculiares y calibrar muy bien la influencia de todo lo que tiene carácter excepcional; sin embargo se procura que la muestra represente lo mejor posible los subgrupos naturales". (p. 54)

Asimismo, en lo que respecta a Martínez (ob.cit) la selección de los informantes clave en una investigación cualitativa requiere que el investigador clarifique e identifique con precisión qué tipo de sujetos son necesarios y podrían aportar información única y relevante para el estudio, proceso en el cual se toma en cuenta consideraciones teóricas, conceptuales, la viabilidad de la investigación y los intereses personales.

El fenómeno involucrado incluye en personas con rasgos individuales, eventos significativos, documentos, periodos de tiempo y situación económica, otorgándole notablemente una importancia a la cultura y a las circunstancias en las cuales se encuentra sumergido el sujeto. El presente estudio los sujetos se

encuentran dando clases en la Carrera de Derecho de la UNELLEZ en los dos ambientes presencial y a distancia, sean jueces o tengan más de 15 años en el ejercicio del derecho, y están dispuestos a ofrecer sus vivencias y experiencias en este estudio.

En cuanto a lo especificado anteriormente, los informantes clave estarán, uno (1) identificado como el Jefe de la carrera de Derecho presencial, uno (1) Jefe de la carrera de Derecho a Distancia, dos (2) Profesores que imparten en el área de conocimiento Civil, dos (2) en el área Penal y por último dos estudiantes uno (1) presencial y uno (1) a distancia, todos ubicados en la UNELLEZ.

Los informantes además, tendrán los siguientes criterios: (a) en ejercicio pleno de la educación universitaria en el área de conocimiento de Derecho. (b) dispuesto a colaborar con la investigación aceptando a ser entrevistados; (c) Aprueban la realización de grabaciones y anotaciones que se efectúen por el investigador durante las entrevistas.

Con respecto a la confiabilidad, en el punto de una investigación documental está dada en función de la habilidad de la experiencia del autor o la de expertos encargados de ubicar el contenido de las categorías reflejadas en los referentes teóricos y de las categorías dentro del contenido seleccionado.

Al respecto Canales (2006) señala que validez en entrevistas de profundidad debe incluir controles cruzados, donde primero dar una introducción al informante clave de la realidad y localidad investigada, en segundo lugar controlar el proceso del registro de la información del entrevistado que pone de manifiesto la inconsistencia de narración o interpretación en su propio relato al operar éste como un espejo de sus expresiones, en el tercer lugar los problemas asociados a las idealizaciones, en cual puede ocultar elementos y la fuga que se trata cuando el informante clave desvía la conversación hacia otros temas. Cuarto lugar, desinterés y el cansancio que puede darse cuando la entrevista resulta intensa o agotadora,

lo que facilita que se pasen por alto temas importantes o se elaboren respuestas excesivamente sintéticas reduciendo la riqueza de la información.

En tanto, al recoger los datos éstos se revisarán, compararán y analizarán de manera continua, con la finalidad de no descartar información que se puede generar por los cambios de ambientes, así como por medio de la variación en las respuestas; que en conjunto con el uso de las grabaciones de audio, reducir las amenazas que se presentan como fiabilidad de toda investigación cualitativa; lográndose así poder adquirir una buena estructura con el estudio.

VISIÓN PROSPECTIVA

La transcomplejidad de la deontología en la docencia universitaria en la carrera de Derecho comienza en esa realidad del fenómeno cuando Jueces en el área que se encuentran en la docencia en la Carrera de Derecho de la UNELLEZ, se desempeñan como docentes pero deciden transmitir los

conocimientos y sus vivencias en instituciones universitarias.

La deontología en la docencia universitaria, se encuentra en avances por el ingreso de herramientas tecnológicas en la educación, educar no significa que el profesor tenga que cumplir preceptos externos al acto mismo de educar, lo que quiere decir es aparte de realizar su tarea educativa debe cumplir con responsabilidades y funciones académicas como (investigación, extensión, servicio comunitario, tutorías); la deontología del educador da cabida al cumplimiento de la acción a la hora de enseñar.

El hecho de transmitir sus conocimientos y sus experiencias permite la excitación del interés y comprensión del estudiante. La deontología en la docencia universitaria hace referencia al conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional, esta visión de futuro ha de vislumbrar nuevos escenarios de apropiación del conocimiento pedagógico transdisciplinario para redimensionar las prácticas de la

educación dentro del eje medular de la transcomplejidad de la docencia.

Por este motivo, suele ser el propio proceso educativo desde la deontología el factor que orienta a la hermeneusis normativa, a su vez, recoger por escrito los códigos deontológicos en la enseñanza. En sí, se quiere reflexionar sobre los parámetros metodológicos y de organización de la enseñanza que exige a un profesor universitario una mayor responsabilidad en su función y compromiso docente respecto al proceso enseñanza-aprendizaje y, en particular, su consideración a lo largo de todo el proceso de las áreas implicadas: planificación, ejecución y evaluación, esto con la finalidad de transmitir competencias a los estudiantes, cuya participación y aceptación de los nuevos planteamientos sea clave a la hora de estructurar las diferentes contenidos de las materias o subproyectos, adquiriendo el docente universitario un protagonismo.

La prospectiva pedagógica ha de orientarse hacia el fomento de la metacognición y la autorregulación,

exhortando la organización de la memoria y la voluntad para alcanzar una meta que valga la pena. En este caso, se enfoca hacia el hecho que los profesores de Derecho aprendan desde la práctica la asesoría jurídica, construcción de documento, la vida académica universitaria del territorio de la enseñanza al territorio del aprendizaje se debe orientar de lo individual a lo colectivo, donde se integre las tecnologías con herramientas que ayuden a mejorar la creatividad y la innovación en los estudiantes.

Dentro de este marco, la deontología en el docente universitario orientado a la moral, hace referencia a todas aquellas normas de conducta que son impuestas por la sociedad, que le permitirán saber si en su ambiente de aprendizaje se está promoviendo la creatividad en sus estudiantes y el pensamiento crítico; donde, la enseñanza se transmita de generación en generación.

El fin último que persiguen estas reglas morales es orientar la conducta de los integrantes de esa sociedad, donde el profesor en sus didácticas

puede proponer experiencias de aprendizaje basadas en la indagación, en la heurística o en la abducción, en las cuales los estudiantes postulen y prueben reflexiones, consulten fuentes de información para interpretar la realidad, manipulen los elementos del ambiente, duden de la posición discursiva del profesor, planteen problemas y diseñen métodos para conocer lo que no saben.

REFERENCIAS

- Bunge M. (1986) **Ética y Ciencia**. Buenos Aires: Siglo XX
- Canales, M. (2006). (Coord.). **Metodologías de Investigación Social**. Introducción a los oficios. Santiago de Chile: Lom.
- Cotán, A. (2017). **El Sentido de la investigación cualitativa**. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.ceu.es/handle/10637/8295>
- De Franco, Y. C., Muñoz, I. C., y Corral, A. F. (2019) **La Investigación: Tipos, Normas, Acopio de Datos e Informe Final para Estudios Cuantitativos, Cualitativos y Biomédicos**. Caracas: Fondo Editorial OPSU

- Fernández, R. M., & Sánchez, A. R. (2017). **Adolescencia Digitalizada: Una Mirada desde la Pedagogía**. *Revista Internacional de Comunicación y Desarrollo (RICD)*, 2(5), 29-31. Disponible en: <https://revistas.usc.gal/index.php/ricd/article/view/3700>
- Lanz, R. (2001) **Las Condiciones Postmodernas del Pensamiento. Las Ciencias Sociales Reflexiones de Fin de Siglo**. Caracas: Tropykos.
- Martínez, M. (2006). **La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación**. México: Mc Graw Gill.
- Martínez, M. (2004). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. México: Trillas.
- Navarrete, J. M. (2011). **Problemas Centrales del Análisis de Datos Cualitativos**. *Revista latinoamericana de metodología de la investigación social*. (1), 47-60. Disponible en: <http://relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/43/46>
- Nicolescu, B. (2010). **Methodology of Transdisciplinarity-Levels of Reality, Logic of the Included Middle and Complexity**. *Transdisciplinary Journal of Engineering & Science*. 1 (1), 19-38. ISSN: 1949-0569. Disponible en: http://www.basarab-nicolescu.ciret-transdisciplinarity.org/Docs_Notice/TJESNo_1_12_2010.pdf
- Olmedo, J. D. J. P., y Salazar, A. S. (2016). **Profesionalización Docente en el Nivel Superior Necesidad Ante el Reto de la Formación Integral de los Estudiantes Universitarios**. México: Proceedings-©ECORFAN.
- Quezada G., Castro M., Gallo C., y Quezada M. (2020). **Deontología como Estructura Morfológica de la Formación en Investigación de Estudiantes Universitarios**. *Universidad, Ciencia y Tecnología*. 24 (98), 13-18.
- Taylor S.J. y Bogdan R. (1992). **Métodos Cualitativos de Investigación**. Madrid: Paidós.
- UNESCO, (2008). **Informe Estándares de Competencia en TIC para Docentes**. Disponible en: <http://cst.unesco-ci.org/sites/projects/cst/>
- UNESCO. (2016). **Estrategia para la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional (EFTP) (2016-2021)**. Publicado en 2016 por la organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura 7, place de fontenoy 75352 París 07 SP, Francia
- Velázquez, J. (2017) **Ambientes de Aprendizaje para el Desarrollo de la Creatividad**. Bogotá: Xpress-Kimpres.
- Vélez, S. (2001). **Apuntes de Metodología de la Investigación**. Medellín: Universidad EAFIT.

**GERENCIA DEL CAMBIO:
ENFOQUE HACIA EDUCACIÓN
MEDIA GENERAL**

Autor: Ligia, Paternina
ligiapaternina@gmail.com

RESUMEN

El presente avance de investigación tiene como propósito aportar reflexiones teóricas en torno a la gerencia del cambio desde el enfoque hacia la educación media general. El sistema educativo en la actualidad impacta la gerencia en este tipo de instituciones, donde las características de sus líderes enfrentan nuevas necesidades y capacidades para poder recuperarse de situaciones inesperadas surgidas en la pandemia del COVID-19. En el estudio se emplea el paradigma cualitativo-interpretativo, a través del método fenomenológico con apoyo a la hermenéutica. Las técnicas de análisis están representadas por la estructuración, contrastación, triangulación. Los cuatro (4) informantes clave son docentes de este contexto en el Liceo Nacional Luisa Cáceres de Arismendi Sector calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba estado Barinas. Estos develarán los hallazgos por comparación constante, sistematización y pensamiento abductivo del investigador en la construcción de nuevas categorías o macroconceptos. La cosmovisión del estudio contribuirá a la creación de un corpus teórico que aportará una reflexión sobre la gerencia del cambio hacia la construcción profunda del conocimiento.

PALABRAS CLAVE:

Gerencia del Cambio,
Educación media
general.

CHANGE MANAGEMENT: APPROACH TO GENERAL MIDDLE EDUCATION

Author: Ligia, Paternina
ligiapaternina@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research advance is to provide theoretical reflections on the management of change from the approach to general secondary education. The education system currently impacts the management in this type of institutions, where the characteristics of their leaders face new needs and competencies to be able to recover from unexpected situations arising in the COVID-19 pandemic. The study uses the qualitative-interpretive paradigm, through the phenomenological method with support for hermeneutics. Analysis techniques are represented by structuring, contrasting, triangulation. The four (4) key informants are teachers in this context at the Luisa Cáceres de Arismendi National Lyceum Calceta Sector, Alberto Arvelo Torrealba municipality, Barinas state. These will reveal the findings by constant comparison, systematization and abductive thinking of the researcher in the construction of new categories or macro concepts. The worldview of the study will contribute to the creation of a theoretical corpus that will include a reflection on the management of change towards the deep construction of knowledge.

KEYWORD: Change management, general secondary education.

INTRODUCCIÓN

En un mundo sujeto a cambios constantes donde cada era trae consigo nuevos desafíos, se develan alternativas de sucesos prósperos y adversos, que necesitan revitalizarse continuamente y estar en capacidad de asimilar transformaciones en su entorno. Al respecto, Caprinos (2020) en su opinión considera que son las situaciones complejas las que implican la trayectoria de una organización, debido a que la forma de respuesta y adaptación ante la volatilidad, permitirá tomar un rumbo positivo al atravesar escenarios de crisis; por eso, deben adaptarse dentro de una postura, que les posibilite tener las competencias de sobreponerse ante adversidades para afrontar éxito en ante los retos que emerjan en el presente y futuro.

Desde este punto de vista, en Latinoamérica Zavala (2020) señala que las organizaciones educativas se han visto expuestas a diversos escenarios, algunos poco alentadores como el COVID-19, debiendo así estar preparadas para adaptarse y

recuperarse ante esta crisis de una manera rápida y efectiva, adquiriendo de esta forma, experiencia valiosa que luego podrán aplicar dentro de los múltiples campos de su desarrollo. Es decir, se han de enfrentar todos sus esfuerzos no solo para atravesar las mejores situaciones, sino también senderos menos esperanzadores. Aceptando situaciones, representadas en esquemas de acción y muchas veces, fuera del alcance, sin embargo, se entiende la necesidad de lidiar y obtener resultados que permitan a la organización lidiar y obtener resultados que permitan a la organización Mejor buscar escenarios prósperos ante los cambios.

De igual manera, la educación se moviliza a través de una dinámica de transformaciones, como consecuencia de la emergencia que hay, donde la educación debe ser cada vez eficaces para liderar a través de los movimientos estratégicos de participación socioeducativas y adecuarse a una realidad cada vez más compleja. Por eso, se requieren directivos reflexivos que repiensen

una nueva gerencia adaptada a las realidades que se viven hoy en día.

Por eso, surgen nuevos lenguajes e intersubjetividades capaces de interpretar la educación primaria en su esencia; tal como lo da a entender Castañeda (2016) al mencionar que “los nuevos paradigmas gerenciales en las instituciones adoptan un estilo más estratégico basado en el trabajo compartido y aprendizaje en equipo” (p. 41). De esta manera, se instaura una actitud gerencial sinérgica, compartida en las responsabilidades de transformar abiertos al desarrollo y evolución.

De acuerdo con Carapaira (2017) destaca que “el gerente como la organización comienzan a enfrentar complejas situaciones de cambios en su entorno que no deben ser atendidas de manera dispersa, sino que requieran una plataforma mínima aseguradora del éxito en la educación” (p. 53). Por eso, este tipo de gerencia innovadora, transformadora de realidades susceptibles de abordar en la confluencia de todos los actores del hecho educativo, constituye uno de los

aspectos más relevantes del proceso de globalización de la gestión.

En este mismo sentido, destacan Maldonado y Calet (2018) a la gerencia del cambio con sentido de justicia, en tanto debe tener una buena capacidad dialógica mental para poder guiar al equipo. Es así como, la gerencia de una organización ayuda a la toma de decisiones conjuntas en la coordinación, dirección y asesoramiento de sus colaboradores, impactando, de manera positiva, en los resultados.

En este orden de ideas, Guedes (2017) reconoce de los autores anteriores, al complementar que el directivo desde la visión emergente debe ser agente transformador en las organizaciones. Considero necesaria que estos nuevos gerentes deben asumir perfiles, actitudes y posturas de las organizaciones renovadoras, pues connotan en responsabilidades compartidas, al ver oportunidades en lugar de problemas, crear la capacidad del eje medular de conducción desde lo espiritual. Lo que sigue de expresiones coincidentes entre los autores mencionados, a las

cuales me apego como docente investigadora, al entender sus implicaciones y sinergia de actuaciones.

Lo planteado hace ver la necesidad de desarrollar dentro de las instituciones de educación media general, una gerencia del cambio que asuma el accionar eficiente en tiempo de crisis, en función de la capacidad adaptativa. Sin embargo, el hacer efectivo y perdurable debe ser parte de las experiencias cotidianas de prácticas pedagógicas apegadas a la realidad social, sobre todo en estos momentos pandémicos del COVID-19. Por ello, valorar desde la gerencia estas prioridades, si no se tiene la sensibilidad social por los otros, la coordinación de los equipos de acción docente y el perfil de competencias que avalen el hecho de la realimentación de los procesos asociados a la realidad, estaríamos frente a pocos avances en la proliferación de respuestas repensadas, innovadoras y trascendentes.

En relación con lo expuesto, las consecuencias específicas de la crisis

en la educación dependerán del impacto que ha traído el perfil gerencial, dadas las condiciones de movimientos sociales proyectados en el contexto de las medidas pertinentes en el contexto actual, solicitantes de un plan emergente de continuidad, para que la institución educativa sea eficiente que garantice la clave en su permanencia académica de mejoras.

En este sentido, la dinámica institucional de la educación media general se manifieste continua y exitosa en las funciones que le son inherentes y en el aspecto de la calidad que solicita la sociedad; por lo que se ha de contar con los elementos, factores y condiciones que precisan la acción mancomunada de la gerencia del cambio, concediendo los espacios ideales, recursos y talentos disponibles en la confluencia de alternativas creativas, críticas y reflexivas para abordar la incertidumbre, los riesgos, las necesidades atinentes a su función esencial.

Desde esta perspectiva, Claros & Asensio (2020) afirman que una organización se hace perdurable “de

acuerdo con la destreza que desarrollan los centros educativos para mantenerse activos durante un periodo de tiempo que prolongado hacia su continuidad dentro los procesos que desarrollan con el COVID-19 y después” (p. 34). Todas estas razones, demuestran que una organización perdurable no está limitada a su trayectoria en un determinado tiempo, sino más bien, se convierte en un reto en la consecución de las metas, objetivos y planes concebidos en momentos inciertos.

En el contexto venezolano según Cegarra (2020) hacen ver que el sesenta y ocho por ciento (68%) de las instituciones educativas en el país carecen de una directiva desafiante de las barreras, por los recursos, contextos adversos emergentes, frente a la cual se han de sostener talentos y voluntades disponibles y dispuestos a conseguir la efectividad de los procesos educativos en el corto plazo.

Por esta razón, los eventos que transcurren en las condiciones sostenidas en la educación primaria, hacen pensar acerca de elementos

característicos de una crisis educativa. Este escenario, es entendible en el hecho que la gerencia no está en capacidad de responder frente a acontecimientos en situación de pandemia, puesto que carecen de planes emergentes que han de permitir ser más flexibles a los cambios y tener además incentivos morales, éticos, económicos, espirituales, vocacionales e incluso, de carácter técnico-tecnológicos asociados a la ampliación de su rango de acción de los aprendizajes, en función de dar cumplimiento a los lineamientos mencionados por el Ministerio del Poder Popular para la Educación, por lo tanto una de los causales se orientan en torno a la falta de comunicación.

De hecho, en la búsqueda de producir conocimiento científico se plantea una interpretación conceptual de las categorías, al ir considerando en estudio la gerencia del cambio como herramienta necesaria para el logro de las metas dispuestas por el ente rector, proponiendo para ello un corpus teórico reflexivo a profundidad al fomentar la identidad personal e

institucional, frente a la ambigüedad e incertidumbre, dejada por los cambiantes modelos en las gestiones educativas anteriores. Estas reflexiones permiten formular la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los aportes teóricos de la gerencia del cambio en función de la educación media general?

El propósito general de la cual emerge este artículo como avance investigativo, se focaliza a generar un corpus teórico sobre la gerencia del cambio como una efectividad sostenible en función a la educación media general. La relevancia del artículo para el acervo científico es generar reflexiones profundas, como parte de la narrativa de los informantes claves acerca del objeto en estudio, donde los directivos de las instituciones educativas a nivel media general se apoyen en la capacidad de ser un gerente del cambio debido a una solicitud social. Estos conocimientos, permitirán entender la realidad y la teoría, donde se puede constatar que existen diferentes formas de aplicarla.

Por otro lado, esto servirá de apoyo al mejoramiento de la actuación del gerente en las instituciones de educación media, al ir ofreciendo ideas innovadoras que contribuyan a la ontología de ese ser y hacer en el mundo educativo, como gerentes dando luces de planificación y coordinación efectivas en este contexto, asociadas a la fortaleza de la línea a la línea de investigación: Educación para la Participación y el Protagonismo Social de la Universidad Fermín Toro, inscrita en el Programa Doctoral: Ciencias de la Educación

ESTADO DE DESARROLLO

Gerencia del cambio: una mirada paradigmática de integración educativa

La gerencia forma una de las perspectivas más distinguidas del proceso de globalización en el manejo educativo, donde el director en su posición gerencial emprende a desafiar múltiples realidades del cambio que no conviene ser estudiadas de forma fragmentadas,

sino bajo un escenario integral, holístico y sistémico, garantizando con éxito la innovación institucional. Según Balzamar (2016) bosqueja que, la gerencia del cambio comienza por uno mismo, refiriéndose “al ordenamiento de la propia vida, al fortalecimiento de la consciencia propia, de la fuerza y del poder interior” (p. 51), por ello incluye el modo de razonar, percibir y operar del individuo. En efecto, si la persona no ajusta su mente hacia los cambios se puede presentar la resistencia dificultando el proceso en su integridad.

Visto así, la gerencia del cambio es un paradigma novedoso en las instituciones educativas, contemplado a manera de proceso planeado, consecuente y armónico para abordar dificultades, mejorar las relaciones humanas e implementar avances tecnológicos, lo cual corresponde con lo sustentado por Chiavenato (2010) al destacar que el cambio significa transformación, alteración, modificación, perturbación, interrupción, fractura o ruptura, ello implica para las organizaciones nuevos caminos, estrategias y

soluciones innovadoras. En efecto, los directivos deben estar abiertos a los cambios con habilidades eficaces al orientar o dirigir al talento humano.

Es importante puntualizar, que el cambio no depende tan sólo de la voluntad de las personas, queda ligado a exigencias y posibilidades externas e internas del contexto donde se desenvuelven, tal como lo señala Garín (2016) quien concibe tres niveles: en primer lugar, la reconstrucción del cambio educativo promovido e impulsado externamente a través de necesidades y primacías vinculadas al tipo de institución; en segundo lugar, la creación de condiciones internas representadas por un liderazgo transformador, consensuado, compartido, fusionado a una planificación colaborativa, contextualizada, sujeta a revisión sostenible; y en tercer lugar, la efectividad del cambio unido a su incidencia en las aulas, incluyendo modificaciones que afectan al clima organizacional.

En cuanto a la visión, Malagón (2017) explica “cómo se sentiría la organización si el cambio hubiera sido

un éxito, cuáles diferencias pudieran presentarse y cuáles involucra, cuáles metas, qué planes se deben perseguir para obtenerlos” (p. 48). La resistencia al cambio provoca inquietud e incertidumbre en el personal, por eso, el directivo le concierne prepararse en procura de exhortar eficiencia en las innovaciones.

Asimismo, es parte de sus competencias propiciar un clima donde estimule e incentive al colectivo al alcance de las modificaciones generando así escenarios sociables y dispuestos hacia los objetivos organizacionales. En atención a lo expuesto, al directivo procesar el propósito para el cambio tiene el compromiso de dárselo a conocer al colectivo de la institución, concienciándolos en procura de desarrollar las acciones dirigidas a ser modificadas ya sea de carácter académico, administrativo y/o comunitario.

De acuerdo con lo anteriormente descrito, se observa que el gerente debe confirmar si el plan para el cambio ha originado resultados positivos o se encamina a la

aspiración establecida. Al romper esquemas, innovar y crear escenarios actuantes del directivo y su equipo de colaboradores, al ofrecer participación y protagonismos del referente humano pedagógico en la sindéresis de razonamientos, conocimientos y saberes que se involucren en el aprendizaje colectivo.

Caracterización y principios del gerente del cambio

Cuando se habla del gerente del cambio, se refiere a una persona con toda la complejidad que esto implica, en efecto; tiene su propia personalidad, formación, experiencia, características y principios que lo hacen ser siempre diferente a los demás, por ello es imposible agrupar todas las cualidades y rasgos que debiera tener. Por eso, la gerencia del cambio, tiene un compromiso social para proporcionar una eficiente contribución que permita el logro efectivo en las organizaciones educativas.

En esta dirección, Torrealba (2016) centra el rol del gerente educativo en enfrentar la realidad social en la cual se desenvuelve, “el

propósito de poder comprender el por qué suceden los hechos y de estar en capacidad de introducir nuevos correctivos o cambios que faciliten su gestión” (p. 34). Por lo expuesto, el director debe poseer un conjunto de capacidades para cumplir exitosamente su labor porque el éxito o el fracaso de la gerencia, no sólo

tienen que ver con la apropiada administración de los recursos económicos y el cumplir fielmente con la normativa, sino también con ciertas gestiones gerenciales que lo conducen a tener las siguientes capacidades que se observan en la figura1:



Figura 1. Perfil del gerente del Cambio. Fuente: Elaboración Propia (2021)

La figura 1, permite visualizar el perfil del gerente del cambio en los siguientes términos:

Conocimiento: son buenos gerentes aquellos para quienes además de la actitud le importan el referente cognoscitivo, innovador y constructivo, por lo que se preocupa y se preocupan por ser integral en su perfil, para conformar una plataforma inteligible en su rol por reafirmar la calidad de su experiencia y por ende mejores resultados en su gestión educativa. Son personas para quienes un día sin aprender algo nuevo es un día perdido y sin importar que tan alto estén en la escala jerárquica de sus sitios de trabajo, se dedican a aprender constantemente, conocen sus roles y todo sobre el funcionamiento integral de la organización educativa.

Adaptabilidad: si enumeramos las características y cualidades podemos sin duda mencionar la capacidad de adaptarse con facilidad a las nuevas situaciones desconocidas y al entorno. Los gerentes cambiantes son flexibles en su proceder, de mentalidad abierta,

están preparados para asumir los riesgos y cambios de día a día de su organización y finalmente, estos nuevos gerentes no se dejan sobrellevar por estos cambios. Por eso la adaptabilidad, es la capacidad de sus integrantes de amoldarse a los cambios, de modificar la conducta individual para alcanzar objetivos en común surgidos de las dificultades. La adaptabilidad comúnmente se asocia con la facilidad de adaptarse a lo espiritual y cognitivamente asimilado.

Inteligencia Emocional: los cargos gerenciales siempre exigen mucho más que en otros roles con gran dominio de las emociones. Los nuevos gerentes deben ser capaces de mantenerse en calma ante situaciones de incertidumbre, así como también deben ser capaces de realizar con éxito la toma de decisiones racionales aun cuando la situación se escape de sus manos, son capaces de mantenerse equilibrados emocionalmente aún en medio de una tormenta y regularmente marcan la pauta para que el resto de los integrantes de su equipo aprendan

de su ejemplo lo que sobreviene de manera sorprendente.

Inteligencia Ejecutiva: cuando hablamos de inteligencia ejecutiva nos referimos a la gestión eficiente del tiempo y esa capacidad creativa de los gerentes de cambios de estar siempre orientados a la acción y saber elegir las metas que favorezcan en todo momento a la organización. Un gerente de cambio va más allá de los modelos clásicos de dirección, salen más allá de sus escritorios para tomar parte y acción directa en todo lo que ocurre, buscando siempre el logro de las metas.

Habilidades Humanas: el gerente del cambio debe tener presente que el componente humano es y será siempre uno de los pilares fundamentales de la organización, por tanto, debe estar en capacidad de tratar con personas, identificarse con ellas, conocer sus necesidades y ser capaz de motivarlos en todo momento. Las organizaciones buscan hoy en día directivos que más allá de dirigir y cumplir un rol gerencial, que los integrantes del equipo estén plenamente identificados con la

institución. Nada mejor para el logro de las metas en una organización que un líder capaz de motivar al logro de las mismas.

Capacidad para Motivar: como ya se mencionó anteriormente mantener al equipo motivado debe ser una de las reglas principales sobre las cuales se guíe el gerente actual, ser inspirador, carismático y capaz de integrar a todos los que trabajan con él, sólo así podrá lograr mejores resultados en su gestión. Dentro de la organización, los integrantes de un equipo deben sentirse motivados en lo personal y profesional. De esta manera, poder desempeñarse exitosamente y trabajar juntos por el logro de las metas individuales de su equipo, así como de la organización.

Saber Delegar: las instituciones de educación media general necesitan de gerentes hábiles e inteligentes, para delegar tareas y automatizar los procesos dentro de las instituciones educativas, como esto les asegurará logros exitosos de su rol. El hecho de delegar a las personas de confianza del equipo, es un aval representativo del líder con características de

sostenibilidad, lo que da cabida al hecho de la continuidad de un modelo de gerencia proyectado hacia el futuro, para que cuando el líder falte, estos subordinados continúen en la buena marcha de la planificación.

Apasionado e innovador: mientras mayor sea la visión del gerente mucho mejor para la organización. Un gerente innovador es prácticamente un gerente exitoso, ya que debe ser capaz de ver mucho más allá de lo que otros no ven, no puede ser conformista, sino más bien debe ser apasionado por los retos que le impulsen a ser cada vez mejor, debe vivir con intensidad su día a día en sus vivencias y experiencias cotidianas se han de manifestar en el amor a su trabajo.

En opinión del autor de esta investigación, para poder convertirse en un buen líder, el gerente del cambio debe saber dónde está y cuál es la ruta que debe seguir la institución. En este sentido, ha de encaminarse, a la consecución de los objetivos que le permitan a la organización llegar a esa meta. Más allá que un jefe el líder debe ser una persona flexible, abierta,

participativa y con capacidades fortalecidas hacia el máximo aprovechamiento potencial de talentos que forman parte del hecho pedagógico en la educación media general.

Efectividad sostenible

La efectividad en una organización educativa sostenible que tiene la orientación, habilidad de potencializar el talento de los gerentes con el fin de garantizar el desarrollo de sus miembros y la continuidad del liderazgo, además, ha de promover y estimular a los integrantes para producir impactos significativos que desencadenaran cambios saludables de permanencia en los aprendizajes.

De acuerdo, con Lozano (2019) resalta que una organización educativa para ser sostenible muestra un desempeño superior siendo capaz de identificar los cambios de su entorno, obtener desempeños conducentes, promover la capacitación entre sus miembros, así como el establecimiento de un compromiso de mejoramiento continuo. Todas estas razones, demuestran que una organización

educativa sostenible no está limitada a su trayectoria en un determinado tiempo, sino más bien, se convierte en un reto para conseguir soluciones.

En este mismo sentido, Cadena & Guzmán (2019) describen que la gerencia y la dirección de una organización educativa “son parte fundamental para llevar al éxito en cualquier proyecto, a fin de lograr integrar ambos aspectos dirección y gerencia, o lo que es lo mismo estrategia y mejoramiento, lo cual estaría en el camino de la perdurabilidad” (p. 52), como se puede observar la dirección y gerencia son una preparación para el futuro y una acción para el presente.

Al interpretar las consideraciones de los mencionados autores, una organización es sostenible cuando se identifica con los cambios internos y externos, ajusta sus procesos de acuerdo a las demandas del sector y tiene claro la identidad organizacional para resolver cualquier situación. Es ahí donde la sostenibilidad guarda estrecha relación con la gerencia del cambio para reorientarse, revitalizarse y

potenciarse como institución hacia un nuevo emprendimiento.

Factores concomitantes: sostenibilidad organizacional

Para que una organización educativa llegue a ser perdurable, comentan Cadena & Guzmán (Ob.cit) “los directivos deben enfocar sus esfuerzos en encaminarse una visión de futuro clara, que le permita superar situaciones con la capacidad, la transformación, cambios, adaptación, y dinamizar con todos los que rodean la organización” (p. 33). Por eso, es fundamental el desarrollo de la innovación en los procesos que se llevan a cabo en la dinámica de experiencias y vivencias cotidianas; todo ello, en pro de obtener resultados acordes a planes de largo plazo. Los autores citados anteriormente, en esta perspectiva perdurable, inciden que los factores son:

Cualidades: la primera se refiere a las características personales que coinciden en los directivos educativos activos como: actitud de riesgo, creatividad e innovación, persistencia, constancia, optimismo y responsabilidad. La segunda viene a

tener sentido, cuando el impacto de mayor probabilidad en el hecho que los directivos promocionan las necesidades básicas y el grado de satisfacción en el trabajo.

Trayectoria

educativa/ocupacional: la primera incide en el desempeño de los directivos emprendedores porque a través de ésta: generan y fortalecen capacidades técnicas, a raíz de la formación se genera la idea y la ponen en marcha durante los procesos educativos que se desarrolla. La segunda se refiere a las ocupaciones o actividades previas favorecen su desempeño pueden ser: experiencia, responsabilidad, gerenciales e innovación tecnológica.

Incidencia de la familia: La familia incide mediante diferentes tipos de apoyo: moral y motivacional; apoyo económico y apoyo logístico desde su hogar. Es decir, al contextualizar la educación en el marco del hogar ello se presta a que tanto el docente como el estudiante estén expuestos a una serie de distracciones, por lo que es preciso disponer de herramientas, habilidades

y los diferentes apoyos para contrarrestar esta situación en medio del ejercicio de la docencia desde el hogar.

Al comprender que la manera de dirigir las organizaciones educativas ha cambiado porque actualmente están enfocadas hacia la sostenibilidad, ya que la permanencia en el tiempo y la búsqueda de resultados deben satisfacer las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras. Además, percibe varios cambios permitiendo, que la dirección requiere transformaciones debido a no poder continuar con las mismas prácticas administrativas y de gestión anteriores. Todo este proceso de transformación de la dirección, no escapa en la reorientación de las que deben tener las instituciones educativas, las cuales son vitales identificarse como herramientas útiles a la sociedad.

En todo, se avizora en estos momentos los efectos de la pandemia en la cobertura escolar, la pérdida de aprendizajes, la ampliación de

brechas entre estudiantes con diferentes contextos sociodemográficos y económicos; ya que las medidas tomadas hasta ahora en el sector de educación media general frente a los retos de implementar estrategias de respuesta en la institucionalidad del sector educativo venezolano no estuvieron planificadas y menos preparadas ese escenario transformación múltiple.

Todos estos eventos ocasionados en el marco del COVID-19 requieren que el docente cambie de estrategias para mitigar los efectos de la crisis en el corto plazo y establecer las bases en la construcción de un sistema educativo sostenible que potencialice la calidad educativa en el mediano y largo plazo. Estas estrategias, se deben enfocar en asegurar la salud y bienestar de los estudiantes, familias y docentes, apoyando la educación a distancia en temas pedagógicos y socioemocionales para evitar el abandono escolar, compensar la pérdida de aprendizajes. La crisis presenta oportunidades que se pueden sentar las bases de un mejor

sistema educativo, más resiliente, efectivo y con una gestión más eficiente en el marco de estar preparados para el porvenir.

SUSTENTO METODOLÓGICO

El avance investigativo es desarrollado en el paradigma cualitativo interpretativo, a través del método fenomenológico con apoyo a la hermenéutica, porque involucra, develar la realidad de los hechos. Al respecto Rada (2015) explica que “la realidad debe ser abordada desde la intersubjetividad, por lo que se requiere, operaciones acordes a la naturaleza del fenómeno social estudiado propio de estudios cualitativos” (p.89).

El escenario para la investigación es el Centro Bolivariano “La Calceta” municipio Alberto Arvelo Torrealba en el estado Barinas. Los informantes clave serán considerados por cuatro (4) informantes claves docentes de educación media general en el Liceo Nacional Luisa Cáceres de Arismendi Sector calceta, municipio Alberto Arvelo Torrealba estado

Barinas. En cuanto al desarrollo del método se van emplear cinco fases: Fase o descripción del fenómeno, búsqueda de perspectivas, esencia, la estructura, constitución de la significación y familiarizando con el fenómeno objeto de estudio. Éstas se forman de la propuesta por Martínez (2014) el cual supone “partir de la experiencia concreta y describirla de la manera más libre y rica posible, sin entrar en clasificaciones o categorizaciones, pero trascendiendo lo meramente superficial” (p. 110).

Continuando con Martínez (ob. cit) señala las técnicas de análisis para el procesamiento de la información serán de tipo categorial, estructuración, contrastación, triangulación y teorización. Por otra parte, el proceso de análisis de información se procesará en varias matrices que han de permitir el respectivo análisis y comprensión de orden superior desde las categorías y subcategorías que develarán los hallazgos para exhibir el corpus teórico.

VISIÓN PROSPECTIVA

La intencionalidad del estudio, es ofrecer el conocimiento científico a partir de la teoría expuesta en la esencialidad comprensiva de las categorías: gerencia educativa y la sostenibilidad, con el fin de reflexionar sobre una realidad que está presente en las instituciones educativas de educación media general motivado a la presencia del COVID-19. De la interpretación se podrá generar un corpus teórico sobre gerencia del cambio como una efectividad sostenible en la educación primaria.

Por otra parte, en cuanto a cómo se proyecta la investigación, el resultado orientará los directivos de las instituciones de educación media general a un cambio por todos aquellos problemas que se presentan actualmente en la educación motivado a la pandemia que pueden abordarse de manera efectiva y sostenible con la intervención de gerentes que exhiban capacidades en el ejercicio práctico de reorientar, adaptar y flexibilizar la planificación académica y curricular que puedan reorientar y adaptar los cambios a un sistema innovador,

contemporáneo y ajustado a la realidad.

Por lo anterior, se recomienda seguir aprovechando el despliegue y comprensión de las categorías que han de emerger en términos de enfocar mayores precisiones en torno a una nueva realidad de la educación media general, dando luces de sabiduría y conocimiento a sus directivos en el marco de compartir sus capacidades, habilidades y destrezas en el manejo de la información disponible sus experiencias y el sentir comprendido de su lenguaje y acción, para llevar a las instituciones de educación media general hacia un nivel de mayor calidad y sostenibilidad.

Es por eso, la prioridad de un modelo abierto, flexible, adaptable de la educación que actué en conjunto con los actores del hecho pedagógico en virtud de apuntalar hacia un nuevo modelo de gerencia del cambio en emergencia que, de apoyo a los directivos, docentes, estudiantes y familias, para mantener sostenibles a corto y largo plazo la calidad educativa, y actuar rápidamente

tomando numerosas medidas para responder a la crisis.

REFERENCIAS

- Balzamar, R. (2016). **El Gerente como Líder de Cambio**. Costa Rica: Costa Rica
- Cadena, C. & Guzmán, A. (2019). **La Gerencia de Cambio del Futuro**. Madrid: Narcea.
- Castañeda, P. (2016). **Los Nuevos Paradigmas Gerenciales**. Madrid: Aulada Anaya
- Caprinos, L. (2020). **Las Organizaciones en Nuevos Escenarios**. Bogotá: Bolívar.
- Carapaira, L. (2017). **Gerencia del Cambio en las Organizaciones**. Madrid: Ópera.
- Cegarra, G., (2020). **Organización Venezolana en Tiempo del COVID-19**. Caracas: Planeta.
- Claros, C. & Asensio, G. (2020). **Las Organizaciones Perdurables**. Madrid: Trama.
- Chiavenato, I (2010). **Administración de Recursos Humanos**. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana.
- Garín, F. (2016). **Una Gerencia de Cambio en la Educación**. Madrid: Narcea.
- Guedes, A. (2017). **El Gerente desde la Visión Emergente como**

Agente de Cambio en las Organizaciones. Perú: Lexicom.

Lozano, C., (2019) **Organizaciones Perdurable.** Lima: Peisa.

Maldonado, C. & Calet, P. (2018). **Gerencia de Cambio en el Gerente Actual.** Lima: Planeta.

Martínez, M. (2014). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa.** Madrid: Trillas.

Rada, D. (2015). **El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad. Sinopsis Educativa.** Revista Venezolana de Investigación. Caracas: UPEL-IMPM.

Torrealba, M. (2016). **Rol del Gerente Educativo para Lograr un Cambio Eficaz.** Bogotá: Bolívar.

Zavala, P. (2020). **Las Organizaciones Educativas ante el COVID-19.** Chile: Edicola

**FORMACIÓN DEL DOCENTE
PARA ASUMIR LA ENSEÑANZA
VIRTUAL EN TIEMPO DE
COVID-19**

Autor: Julio, Ysea
ysea70@gmail.com

RESUMEN

La investigación que expone el presente artículo ha emergido de la necesidad de saber qué tan preparados están los docentes para asumir la enseñanza virtual al momento de enfrentar sus labores educativas en tiempos de confinamiento, siendo la importancia de conocer el nivel de dominio y el uso de la virtualidad de los docentes en tiempos de COVID-19. El presente estudio tiene como propósito, aportar reflexiones teóricas sobre la formación docente para asumir la enseñanza virtual en tiempo de pandemia en el Liceo Daniel Florencio O'Leary, estado Barinas. En el estudio se emplea el paradigma cualitativo-interpretativo, a través del método fenomenológico. Las técnicas de análisis para el procesamiento de la información están representadas por la estructuración, contrastación, triangulación y teorización. La información captada de los informantes clave cinco (5) docentes de educación media general que develará los hallazgos por comparación constante, sistematización y pensamiento abductivo del investigador en la construcción de nuevas categorías que surjan de la interacción con los actores sociales. La cosmovisión del estudio contribuirá a la creación de una exegética en una nueva investigación siguiendo el mismo contexto sobre la formación docente para asumir la enseñanza virtual en tiempo de pandemia.

PALABRAS CLAVE:

Formación, docente:
virtualidad

TEACHER TRAINING TO ASSUME VIRTUAL TEACHING IN TIME OF COVID-19

Author: Julio, Ysea
jysea70@gmail.com

ABSTRACT

The research presented in this article has emerged from the need to know how prepared teachers are to assume virtual teaching when facing their educational tasks in times of confinement, being the importance of knowing the level of mastery and the use of the virtuality of teachers in times of COVID-19. The purpose of this study is to provide theoretical reflections on teacher training to assume virtual teaching in times of pandemic at the Daniel Florencio O'Leary High School, Barinas state. The study uses the qualitative-interpretive paradigm, through the phenomenological method. The analysis techniques for information processing are represented by structuring, contrasting, triangulation and theorizing. The information captured from the key informants five (5) general secondary education teachers that will reveal the findings by constant comparison, systematization and abductive thinking of the researcher in the construction of new categories that arise from the interaction with social actors. The worldview of the study will contribute to the creation of an exegetical in a new research following the same context on teacher training to assume virtual teaching in times of pandemic.

KEYWORDS: Teacher training: virtuality

INTRODUCCIÓN

Desde que el ser humano empezó a organizarse en sociedad y a crear núcleos de convivencia en un mismo espacio territorial, las enfermedades contagiosas han tenido un especial protagonismo. Hoy en día una de estas enfermedades está afectando a gran parte de la población mundial. Según la organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) citado por Flores (2021), el coronavirus es una familia de virus que, en su propagación y transmisión, puede afectar la salud de los humanos, provocando enfermedades respiratorias en distintos niveles.

La pandemia ocasionada por la propagación del virus ha obligado a las instituciones educativas a adaptar sus métodos de trabajo a las nuevas condiciones en algunos casos sobre todo los más alejados diseñan un libro de trabajo semanal con actividades realizando los ajustes en la medida que se van dando, otro utiliza el computador y celulares en caso de tenerlo, como indica Gómez (2020),

los sistemas educativos de los países que han adoptado la cuarentena como forma de resguardo, han pedido a las escuelas que sigan trabajando de manera virtual o a distancia, de tal forma que los estudiantes continúen con la planificación de aprendizajes, tarea que evidentemente ha debido ser implementada por los docentes.

En este mismo sentido, Pereira (2020) afirma que las familias han pasado a tener aún más incidencia en el aprendizaje de los estudiantes, ya que han tenido que asumir el papel de tutores. Es aquí, en el contexto educativo, donde las herramientas tecnológicas cobran más importancia que nunca. Por esta misma razón, se han tenido que aprender a utilizarlas responsablemente las herramientas tecnológicas que como docentes se deben poseer el conocimiento, habilidades y competencias, para sobre llevar todo en el contexto actual.

Debe señalarse, que los conocimientos de los docentes sobre el uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC), Arancibia (2020) indica no tener la preparación formal para actuar en

entornos virtuales de educación. Esto ocurre aun cuando en los espacios educativos de formación, donde se tiene como base las TIC deben ser orientadas específicamente a la educación, desde finales del siglo pasado se viene utilizando el concepto de la Tecnología de la Información y Comunicación en Educación (TICE). De allí que, llama la atención en esta época denominada sociedad del conocimiento y de la información, las TICE aún no sean abordadas en la formación inicial docente.

De esta manera, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2016) advertía el impacto que tendrían las TIC en los métodos convencionales de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, preveía la influencia que estas tecnologías tendrían en la transformación de los procesos educativos y en la forma en que docentes y estudiantes accederían a la información y al conocimiento.

En el caso de Latinoamérica Swig (2020) plantea que la enseñanza virtual no ha sido suficientemente

priorizada, señalando que existe una subutilización especialmente dentro del aula, debido a que no existe una buena formación para fines pedagógicos. Esto evidencia, la importancia de la formación del docente para que puedan desarrollar las competencias y habilidades que les permita sacar la educación adelante.

En lo que refiere, a Santiago (2021), considera que la formación docente es necesaria para que “los docentes aprendan, a lo largo de su formación, a utilizar una amplia gama de herramienta tecnologías educativas, que abarca desde cursos introductorios hasta experiencias de práctica y desarrollo profesional” (p. 23). Es así como, el docente debe estar en constante formación, debido al creciente conocimiento que poseen los estudiantes sobre diferentes herramientas virtuales.

En este mismo sentido, Galvis (2019) señala “que la formación del docente es un proceso dinámico, permanente y vinculado al quehacer en el aula” (p. 21). Estos son los retos y exigencias que se van planteando

para poder responder en este tiempo del COVID-19. Asimismo, la superación pedagógica y la innovación académica son temas de primer orden para asegurar el mejoramiento permanente en la calidad de enseñanza y aprendizaje virtual. Por esta razón, se hace necesario la formación de los docentes para la enseñanza virtual a fin de garantizar una calidad educativa ante la emergencia sanitaria.

En síntesis, para dar continuidad al desarrollo del aprendizaje en los alumnos en todos los niveles, se han visto la necesidad en los docentes de realizar sus actividades de forma virtual y que los estudiantes puedan adaptarse a estos cambios suscitados en su entorno y continuar con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

De acuerdo a la situación presentada, la educación virtual se muestra como la opción que mejor se adapta a las medidas de aislamiento decretadas por los gobiernos alrededor del mundo, abriendo la posibilidad de continuar el aprendizaje en casa, para continuar con el proceso de formación o adquirir nuevos

conocimientos. En cuanto a la opinión de Grieco (2020), la educación virtual a raíz de la pandemia “adquirió una gran importancia dentro del sistema educativo, lo cual se verá reflejado dentro de las prácticas pedagógicas y sistemas educativos a nivel Mundial” (p. 22). La educación virtual ha resultado ser uno de los nuevos métodos de enseñanza- aprendizaje que utiliza como herramienta principal la tecnología para impartir la educación de forma remota, rompiendo las barreras del tiempo y el espacio.

Por otro lado, Díaz, & Pulgarón (2020), la educación virtual “es una vía para el aprendizaje que se caracteriza por su dinamismo e interactividad. Se basa en un modelo cooperativo donde intervienen docentes y estudiantes a pesar de estar separados por una distancia física” (p.52). Partiendo de esto, se puede indicar que la educación virtual no solo se enfoca en la imagen del docente, sino en el papel que juega el estudiante dentro de este contexto educativo, ya que interviene como protagonista de su propio aprendizaje. En este sentido se

modifica el papel del educador o tutor, operando como guía y mediador, brindándoles el apoyo necesario a los estudiantes mediante asesorías y atención individualizada.

De todo lo expresado, Venezuela decide adecuarse a las directrices emanadas por la UNESCO de integrar el uso de las TIC en los procesos pedagógicos educativos como respuesta a una sociedad que se forma alrededor de la información, para ello decide crear en el año 2001 la Fundación Bolivariana de Informática y Telemática (FUNDABIT), a cargo de Ministerio del Poder Popular Para la Educación (MPPE) donde su misión es incorporar las TIC en el proceso educativo.

Igualmente, ese mismo año FUNDABIT crea los Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT), para apoyar la labor educativa con la incorporación de los medios tecnológicos en el currículo nacional, considerando los contextos educativos locales, regionales, nacionales y latinoamericanos, todo ello con el objetivo de que la población

venezolana se apropie del uso de las TIC y así se estimule a la participación de planes y programas tecnológicos.

Consecuente con la relevancia de las TIC promueve el fortalecimiento jurídico para dar base legal a los proyectos, como Plan Nacional de Innovación Tecnológica, de conformidad con el Decreto 3990 del 28 de diciembre de 2004, sobre el uso del Internet y Software Libre y el Plan Nacional Simón Bolívar 2007 - 2013. Por eso, mediante este Decreto se establece la utilización de la educación virtual.

Cabe destacar que, el Estado Venezolano promueve el interés público en la ciencia y la tecnología desde las etapas iniciales de la educación y amplían el acceso tecnológico a los sectores menos favorecidos, especialmente de las zonas de escasos recursos y rurales, visión afianzada en la base jurídica suficiente para fortalecer y promover iniciativas de esta índole.

Por eso, en estos momentos en Venezuela, motivado al cierre de los centros educativos es necesario que el docente reciba un mejoramiento

continuo para actualizarse en el uso de herramientas tecnológicas que últimamente han surgido para lograr nuevas competencias, habilidades, destrezas y dominios técnicos en el ámbito de la educación virtual, para que, con su ejemplo, dedicación, incentivos y motivación, desarrollen estrategias de enseñanza y aprendizaje, para garantizar, en forma exitosa, la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes y su prosecución académica, en cualquier nivel.

En el estado Barinas el Liceo Daniel Florencio O'Leary, estado Barinas, los docentes ven con preocupación el desarrollo de un plan emergente de mejoramiento en el uso de nuevas herramientas tecnológicas que lograr el éxito académico esperado en este tiempo de crisis. Ya que, aún existen docentes resistentes a usar la tecnología, aunado a esto las fallas eléctricas, la falta de internet, equipos tecnológicos y celulares, son algunos de los factores que dificultan que puedan brindar clases adecuadas a distancia lo que trae como consecuencias desmotivación en el docente.

Por lo tanto, en la búsqueda de producir conocimiento científico se plantea una interpretación teórica de las categorías, al ir considerando en estudio sobre la formación del docente de manera que se actualice en la virtualidad para manejar nuevas herramientas y lograr con éxito la calidad educativa. Esto va permitir fundamentar nuevas reflexiones teóricas, frente a la incertidumbre que se vive actualmente en la educación. Estas reflexiones permiten formular la siguiente interrogante: ¿Cómo identificar los aportes teóricos sobre la formación docente para asumir la enseñanza virtual en tiempo de pandemia en el Liceo Daniel Florencio O'Leary, estado Barinas?

El propósito general que emerge este artículo como avance investigativo, se focaliza en generar una exegética sobre la formación docente para asumir la enseñanza virtual en tiempo de COVID-19 en el Liceo Daniel Florencio O'Leary, estado Barinas, frente a los retos de contextos adversos. Este nos lleva a ver el propósito específico: Interpretar las reflexiones teóricas expuestas

sobre la formación docente para asumir la enseñanza virtual en tiempo de COVID-19 en el Liceo Daniel Florencio O'Leary, estado Barinas.

La relevancia del artículo para el acervo científico es generar reflexiones teóricas, como parte de la narrativa de los informantes acerca del objeto de estudio, donde los directivos de educación media general se apoyen en la formación del docente tal como lo hace ver FUNDABIT y el Plan Nacional de Innovación Tecnológica, de conformidad con el Decreto 3990 del 28 de diciembre de 2004, sobre el uso del Internet y Software Libre y el Plan Nacional Simón Bolívar 2007 - 2013. Estos conocimientos, luego permitirán entender la realidad y la teoría, donde se puede constatar que existen diferentes formas de aplicarla.

Por otro lado, servirá de apoyo al mejoramiento de la actuación del docente frente a la virtualidad en las instituciones educativas para enfrentar dificultades ofreciendo contribuir a repensar, desde la ontología de la formación del docente en la educación virtual. Además, sirve de aporte para

futuras investigaciones relacionadas con el área de estudio. En cuanto a la línea de investigación de la Universidad Fermín Toro, del Doctorado en Ciencias de la Educación, está se vincula con la Educación para la Participación y el Protagonismo Social.

ESTADO DE DESARROLLO

La fundamentación teórica en el primer momento presenta aspectos teóricos que sustentan el estudio con la finalidad de explorar cada una de las situaciones presentadas para conceptualizar, interpretar y vincular los fundamentos teóricos con el tema tratado. En sí, proporciona una visión sobre teorías conceptuales relacionándolas a la temática, con el propósito de suministrar ideas de relevancia. Por tal motivo, se hace referencia a algunos aportes teóricos de las variables que se presentan.

Formación del docente

El COVID-19 ha revelado muchas deficiencias del sistema educativo y exacerbado las desigualdades. En torno a lo indicado

la UNESCO (2020), dice que “los docentes de primaria, bachillerato y universitario no están preparados para enfrentar una educación a distancia” (p.42). Es por esto, los docentes deben aprender en forma práctica acerca de la modalidad virtual y las formas que ésta puede incorporarse al desarrollo de las clases virtuales.

A los efectos de esto, Farías (2020), confirma “la necesidad de la formación del docente en el uso de herramientas virtuales que permitan una innovación de manera más efectiva, motivadora, activa y cercana a la realidad de los estudiantes en tiempo de pandemia” (p.35). En este sentido, el mayor reto en el docente es la formación en la educación virtual. Con la llegada de la COVID-19 queda claro que se deben realizar cambios y transformaciones a través de nuevos conocimientos sobre las metodologías de enseñanza virtual para pasar de una enseñanza presencial a una **online**.

De igual forma, Santiago (obt cit), considera que la formación docente es necesaria para que “los docentes aprendan, durante su formación, a

utilizar una amplia gama de herramienta tecnologías educativas, que abarca desde cursos introductorios hasta experiencias de práctica y desarrollo profesional es este tiempo de cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento” (p. 23).

Ante esta realidad, se puede decir, la formación del docente en la modalidad virtual les permite que tengan éxito en la manera de saber cómo crear y ofrecer lecciones atractivas para este entorno y que los estudiantes tengan las habilidades de alfabetización digital para acceder a ellas. Es aquí donde se reflejan por parte de los docentes nuevos conocimientos en cuanto al uso de herramientas virtuales para lograr con los estudiantes el éxito académico para el desarrollo de las tareas asignadas.

Tecnologías de información y comunicación

Los sistemas educativos enfrentan actualmente por el COVID-19 el desafío de utilizar las TIC por la ausencia del aula, esto va facilitar a los estudiantes las herramientas

necesarias requeridas para obtener nuevos conocimientos. Ellas permiten realizar cambios necesarios para ofrecer una educación actualizada y de calidad, que contribuya al desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de los estudiantes y a su vez fomente el interés y motivación de todos ellos en el desarrollo de las clases desde casa.

De esta manera, Callejo (2019) expresan que “las Tecnologías de la Información y Comunicación son herramientas que pueden facilitar y mejorar la enseñanza y el aprendizaje, enriqueciendo los procesos de transmisión o favoreciendo los procesos de construcción del conocimiento” (p. 16). De esta manera, la actuación del docente con la ayuda de las TIC, se puede centrar más en el estudiante, propiciando un aprendizaje activo e investigativo, que construya y genere conocimientos.

Este autor destaca que los recursos basados en las TIC, permiten desarrollar en los estudiantes habilidades que, favorece el trabajo colaborativo y la interacción de la información, rompiendo con todas las

barreras que imposibilitan la adquisición del conocimiento. De lo expresado por los autores, el uso de las TIC actualmente por el COVID-19 trae incidencias significativas en la capacitación y actualización del docente, con la finalidad de superar las deficiencias o debilidades presentes en lo académico, de manera que contribuya a consolidar el aprendizaje efectivo en los estudiantes.

Educación virtual

La educación virtual es posible mediante la conexión y uso de internet, que no necesita de un tiempo y espacio específicos, que permite establecer un nuevo escenario de comunicación entre docentes y estudiantes. La enseñanza virtual es una modalidad en la educación en la que el proceso de enseñanza y aprendizaje es a través de la TIC. Esta modalidad permite flexibilizar el aprendizaje respetando el ritmo de adquisición de conocimientos y competencias del estudiante.

La educación virtual para Tobasco (2019) “es un espacio donde docentes y alumnos interactúan para

desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje mediante recursos electrónicos por medio de redes de tecnología de la información y comunicación” (p.36). Esta modalidad se debe cumplir con algunos requerimientos para lograr la calidad técnica y metodológica por parte de las instituciones que cumpla con las expectativas de los participantes accediendo a materiales didácticos que contribuyan a la generación de conocimiento y no sólo de información, la comunicación eficaz también para lograr aprendizaje significativo.

En este mismo sentido, García (2020) comenta que la educación virtual en los actuales momentos de cuarentena y aislamiento mejora las dinámicas de formación de los estudiantes y le ofrece mayor apoyo a los docentes para el desarrollo y seguimiento académico de los estudiante durante la elaboración de las actividades académicas, ya que, hacen uso de las herramientas que ofrece internet y las nuevas tecnologías para proporcionar

ambientes educativos adecuados y de alta calidad.

Analizando lo expresado por los autores, en la educación virtual, ha sido la principal alternativa en los niños y jóvenes a la que se han acogido los colegios y demás instituciones educativas con el fin de seguir llevando a cabo los procesos académicos y formativos en tiempos de COVID-19. Esta educación ofrece herramientas virtuales que se han convertido en las nuevas aulas de clase, donde los estudiantes son guiados por el docente, para acceder a información valiosa y realizar actividades que le permitan afianzar el conocimiento y desarrollar competencias.

Herramientas de la educación virtual

La enseñanza virtual, obliga como docente a reflexionar profundamente sobre los diferentes procesos educativos. Por esto, Leal (2020) opina, el docente “es un elemento esencial en el proceso educativo, conocedor de la realidad en el aula y de las peculiaridades de sus estudiantes” (p.17). Sin embargo,

debe saber combinar con acierto la diversidad que nos ofrecen las tecnologías para convertirlas en Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento (TAC). Entre las herramientas virtuales para dar apoyo a educación se tienen:

Aulas Virtuales: es una herramienta que brinda las posibilidades de realizar enseñanza en línea. De manera el Aula Virtual, es un espacio simbólico en el que se produce la relación entre los participantes permite acceder a la información relevante, y mantener una comunicación mediada por computadoras.

YouTube: es herramienta indispensable para la educación, los docentes pueden utilizarla como aliada en las clases a través del uso del video permitiendo incorporar nuevos conocimientos.

Facebook: son herramienta invaluable para desarrollar un aprendizaje online auto dirigido, es decir, que los estudiantes pueden aprender más de lo que enseña el docente.

Zoom: es una herramienta digital que permite realizar conferencias remotas, reuniones en línea, chat y colaboración móvil además, de videoconferencias entre el docente y estudiantes.

Classroom: facilita la conexión entre docentes y estudiantes, admite ahorrar tiempo, así como crear clases, distribuir tareas, comunicarse con otros usuarios y mantener el trabajo organizado con facilidad.

Instagram: El docente puede crear una cuenta para sus clases y utilizarla para compartir de manera interactiva los trabajos y su creatividad, ya que se puede subir imágenes, editarlas y complementarlas con descripciones.

Whatsapp y Telegram: esta herramienta tiene definidas estrategias con objetivos bien definidos, que aumentan el nivel de comunicación entre los estudiantes y crear un espacio para enseñar y aprender colaborando.

TikTok: Nueva herramienta de enseñanza innovadora que muchos docentes la están utilizando como estrategia para manejar los videos,

de manera más efectiva, motivadora, activa y cercana a la realidad de los estudiantes.

En opinión del autor de esta investigación, la modalidad virtual genera la oportunidad a los docentes de entrar en la casa de los estudiantes, conocer más a sus familias, y valorar el trabajo de los docentes. Este es un gran desafío del nuevo docente de hoy y para el futuro. Además, la pandemia ha significado también una gran oportunidad para reinventarse y buscar distintas maneras de innovar en sus prácticas pedagógicas.

Como educar virtualmente en tiempos de pandemia

Las tecnologías ha sido la principal aliada para enfrentar la crisis en la, ya que se han implementado diversas herramientas tecnológicas que han permitido continuar con clases, tareas y actividades grupales. Según Meliá (2020) reitera que “el acceso a la educación virtual requiere de políticas que aseguren tecnología y conectividad con amplias brechas sociales y tecnológicas para poder continuar con la enseñanza y

aprendizaje en el proceso educativo” (p. 87). Desde esta perspectiva la educación virtual es más interactivas que desarrolla la autonomía, la curiosidad y el desafío, volviendo más activo al estudiante en su proceso de aprendizaje.

De acuerdo a la UNESCO (2020), ha lanzado la Coalición Mundial para la Educación, que pretende “ofrecer a los niños y jóvenes opciones de aprendizaje inclusivo durante este período de interrupción repentina y sin precedentes en la educación” (p.24), esto hace ver, que hay un problema sanitario de gran magnitud, lo que conlleva a una gran crisis en la educación.

Por tanto la UNESCO comparte diez propuestas para que sean consideradas en el nuevo docente que garantice la continuidad del aprendizaje del alumnado durante el confinamiento a través de la formación online.

1. Analizar el tipo de herramienta virtual con la que cuenta y elegir la más pertinente: Se debe optar por el tipo de acceso a la

Internet con que cuenta el docente y los estudiantes, como el nivel de competencias digitales que tengan.

2. Garantizar el carácter inclusivo de los programas de aprendizaje online: En caso de que todos no dispongan de dispositivos digitales, los gobiernos deben considerar la posibilidad de transferir temporalmente este tipo de dispositivos de las salas de informática a las familias, y facilitarles un acceso a Internet.

3. Proteger la privacidad y la seguridad de los datos: Con el funcionamiento de la educación online es necesario comprobar el nivel de seguridad durante las descargas de recursos pedagógicos en las diferentes webs educativas. Hay que velar por que la utilización de las aplicaciones y plataformas no afecten la privacidad de los datos de los estudiantes, advierte la UNESCO.

4. Centrarse en los problemas psicosociales del alumnado antes de impartir la enseñanza: La UNESCO (2020) hace énfasis en la importancia de crear vínculos entre las escuelas, padres,

docentes y el alumnado durante el confinamiento para darse apoyo socioemocional. En este sentido, se deberían crear comunidades virtuales para garantizar las interacciones sociales regulares, favorecer las medidas de protección social y responder a los problemas psicosociales para que los estudiantes pueden verse confrontados en situaciones de aislamiento.

5. Planificar con frecuencia el desarrollo de los programas de aprendizaje online: El organismo recomienda a los equipos directivos y los docentes reunirse virtualmente para determinar si el programa de aprendizaje online debe centrarse en la enseñanza de nuevos conocimientos o reforzar aquellos ya adquiridos durante las lecciones precedentes. Es necesario que los docentes acuerden los calendarios teniendo en cuenta la situación en la zona afectada, el nivel de enseñanza, las necesidades del estudiante y la disponibilidad de las familias.

6. Proporcionar a docentes y estudiantes asistencia en cuanto al uso de las TIC: Ayudar a los docentes

y al alumnado a utilizar la tecnología o plataforma elegida para realizar las sesiones online y poder garantizar condiciones necesarias garantizando la continuidad del aprendizaje.

7. Combinar los enfoques adecuados y limitar la cantidad de aplicaciones y de plataformas: El profesorado debe combinar las herramientas tecnológicas que el estudiante pueda tener acceso. Si bien es necesario recomendar plataformas, se debe evitar abrumar los estudiantes y padres pidiéndoles que descarguen o prueben una gran cantidad de aplicaciones y plataformas.

8. Establecer las reglas de la educación online y dar seguimiento al proceso de aprendizaje: La UNESCO pone de relieve que se debe definir con las familias y el estudiantado las reglas del aprendizaje online, es decir, cómo se resolverán dudas, cómo se realizarán los ejercicios y se evaluará. En la medida de lo posible, hay que determinar cuáles serán los instrumentos que los estudiantes

pueden transmitir sus comentarios o preguntas al profesorado.

9. Definir el tiempo de duración de las clases online en función del estudiantado: Mantener un ritmo de enseñanza coherente con las aptitudes metacognitivas de los estudiantes, fundamentalmente para las clases que se difunden en directo.

10. Crear comunidades entre el profesorado y favorecer los vínculos sociales: La UNESCO también sugiere que se creen comunidades virtuales de docentes, familias y directores de centros educativos para facilitar los intercambios de experiencias, así como el debate de las estrategias de gestión de las dificultades de aprendizaje.

Estas propuestas dadas por la UNESCO dan al docente la oportunidad única de aprender a partir de lo vivido y formarse en el presente y futuro teniendo presente los grandes desafíos. Las principales transformaciones tienen que ver con la relación docente/familia/escuela. Si logramos estas transformaciones y aprender de ellas, el futuro de la

educación tendrá muy buen pronóstico y esta crisis sanitaria que estamos viviendo se puede convertir en una gran oportunidad.

SUSTENTO METODOLÓGICO

El avance investigativo es desarrollado en el paradigma cualitativo interpretativo, a través del método fenomenológico, donde se involucra develar la realidad de los hechos. Rada (2015) explica que “la realidad debe ser abordada desde la intersubjetividad, por lo que se requirió operaciones acordes a la naturaleza del fenómeno social estudiado propia de estudios cualitativos” (p.89).

El escenario para la investigación es el Liceo Daniel Florencio O’Leary, estado Barinas. Las técnicas de análisis para el procesamiento de la información están representadas por la estructuración, contrastación, triangulación y teorización. La información captada de los informantes claves tres (3) docentes de educación media general que develará los hallazgos por comparación constante,

sistematización y pensamiento abductivo del investigador en la construcción de nuevas categorías.

VISIÓN PROSPECTIVA

La fundamentación teórica aquí presentada ha sido construida a partir de la integración de las variables consideradas en el artículo con una bibliografía de un grupo de autores expertos en estas teorías sobre la formación del docente y modalidad virtual en tiempo de pandemia siendo teorías relevantes al conocimiento científico para lograr eficazmente una formación de los docentes en la modalidad virtual, que responda a las necesidades y particularidades en tiempo de COVID-19.

Igualmente, se constituye una contribución para reflexionar en la educación media general Liceo Daniel Florencio O’Leary, estado Barinas. Esto, va permitir potenciarlas la formación del docente que cada día adquiere más relevancia en la modalidad virtual y por ello la necesidad de lograr con éxito una educación de calidad. Por eso, se necesita implementar cambios y transformaciones en la educación que

está presente hoy en día, que facilite el propósito y el conocimiento en cada docente.

Por otro lado, la formación del docente en la modalidad virtual debe abordarse como proceso complejo que se desea construir siempre y cuando los docentes, padres de la educación media general dispongan de todos los recursos y medios tecnológicos. Por otro lado, debe ir acompañado de habilidades, destrezas y competencias que van a permitir la calidad de enseñanza en las actividades planificadas.

Por lo anterior, se recomienda de acuerdo a los resultados teóricos generados en este avance, seguir con el estudio de acuerdo al propósito de la investigación, logrando una formación continua en la modalidad virtual, donde el docente asuma nuevas responsabilidades para ajustar el proceso metodológico a una exegética que le permita al docente sentirse seguro y más confiado en el desarrollo de todas las tareas de manera que el estudiante tenga éxito en el desarrollo académico.

REFERENCIAS

- Arancibia, C., (2020). **Tecnologías de Información y Comunicación**.
- Callejo, M., (2019). **Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Educación**. Cartagena. Colombia
- Díaz, G. & Pulgarón, D., (2020). **La Educación Virtual un Aprendizaje Significativo**. Barcelona. España.
- Farías, M., (2020). **Formación Virtual del Profesorado**. Mérida. Venezuela.
- Flores, C., (2021). **La Educación en el Tiempo del COVID-19**. Madrid. España.
- Galvis, B., (2019). **Formación del Docente Retos en Tiempo del COVID-19**. Barcelona. España.
- García, M., (2020). *La Educación a Distancia es una Modalidad Académica*. Bueno Aires. Argentina.
- Gómez, P., (2020). **Los Sistemas Educativos en Tiempo de Pandemia**. Santiago. Chile.
- Grieco, R., (2020). **La Educación Virtual**. Lima. Perú.
- Leal, P. (2020). **Herramientas Virtuales**. Medellín. Colombia.
- Meliá, C. (2020) **La Educación a Distancia**. Barcelona. España.

Rada, D. (2015). **El Rigor en la Investigación Cualitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad. Sinopsis Educativa.** Revista Venezolana de Investigación. Caracas: UPEL-IMPM.

Santiago, G., (2021). **Formación del Docente para la Enseñanza Virtual.** Lima. Perú.

Swig, R., (2020). **Enseñanza Virtual en la Educación.** Santiago. Chile.

Tobasco, A., (2019). **La Enseñanza Virtual Efectivo en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.** Trillas. México.

UNESCO (2016). **Las TIC en la Educación.** Buenos Aires. Argentina.

UNESCO (2020). **La Educación en Tiempo de Pandemia.** Buenos Aires. Argentina.

LA COMUNICACIÓN EN EL DESARROLLO DE LA GERENCIA EFICAZ DE LOS DIRECTIVOS DE LA ESCUELA DE ARTES Y OFICIOS

Autora: Gladys Pereira
pqladys04@gmail.com

RESUMEN

El propósito principal del presente trabajo fue analizar la comunicación en el desarrollo de la gerencia eficaz de los directivos de la Escuela de Artes y Oficios ubicada en el municipio Barinas, estado Barinas. Para ello, la teoría de apoyo se basó en los procesos de comunicación en el seno de una organización ya que son vitales para la consecución de los objetivos de la misma, como un instrumento básico y natural para su desenvolvimiento. La metodología empleada fue cuantitativa, apoyada en una investigación de campo documental, la población estuvo conformada por siete directivos de la Escuela en estudio. Se puede concluir que se diagnosticó la situación comunicacional entre el personal directivo y el talento humano de la Escuela de Artes y Oficios, donde además se identificaron los elementos comunicacionales que influyen en el desarrollo de la gerencia eficaz, determinando a su vez el tipo de comunicación utilizado por el personal directivo y docente, resultando ser el menos adecuado para ello los Directivos de la Escuela deben estar dispuestos al cambio, a ejercer un liderazgo donde el respeto, el compromiso, la toma de decisiones y el trabajo en equipo, los lleven a mantener un ambiente agradable, ser motivadores y buenos comunicadores y sobre todo lograr una gerencia eficaz.

PALABRAS CLAVE:

Comunicación, Gerencia eficaz, Artes y Oficios

**COMMUNICATION IN THE DEVELOPMENT OF THE EFFECTIVE
MANAGEMENT OF THE DIRECTORS OF THE SCHOOL OF ARTS AND
TRADES**

Author: Gladys Pereira
pgladys04@gmail.com

ABSTRACT

The main purpose of this work was to analyze communication in the development of effective management of the directors of the School of Arts and Crafts located in the Barinas municipality, Barinas state, among its specific objectives the communicational situation was diagnosed, in addition, it was identified the communicational elements that influence the development of effective management and determined the type of communication used by the directive and teaching staff for the development of effective management. For this, the support theory was based on the communication processes within an organization since they are vital for the achievement of its objectives, as a basic and natural instrument for its development. The methodology used is quantitative, supported by a documentary field research, the population was made up of seven directors of the School under study. The main conclusion was that the Directors of the School of Arts and Crafts must be willing to change, to exercise leadership where respect, commitment, decision-making and teamwork lead them to maintain a pleasant environment, be motivators and good communicators and above all achieve effective management.

KEYWORDS: Communication, effective management, arts and crafts,

INTRODUCCIÓN

El directivo en la actualidad debe ejercer un liderazgo comunicacional a la altura de los nuevos paradigmas que representa esta sociedad cambiante, un líder debe tener autoridad vertical que lo sitúe al frente, ordene y conduzca hacia donde van todos, pero además debe tener inteligencia emocional que implique lealtad, de tal manera que sus seguidores sientan que su líder lo aprecia y lo comprende.

La comunicación es la principal actividad de una organización, para que sea eficaz se debe hacer un análisis de la realidad administrativa y de esta manera conocer el grado de intercambio que existe en ella; de manera que se establezca un modelo racional fundamentado en la comprensión; puesto que la relación sujeto-objeto se sustituye por las relaciones humanas, con el propósito de imponer una visión holística donde se destaque el rol en las relaciones interpersonales, las normas de grupo, el liderazgo y desplazar con ello el viejo enfoque de

la productividad que depende sólo de algunas condiciones físicas y las remuneraciones.

En esta nueva concepción la comunicación es la estructura fundamental de las organizaciones y por ello la garante de sus transformaciones en el desarrollo de la misma. De allí, que para que exista es necesario un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual implica un intercambio de ideas comunes entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo; es decir, quienes se comunican deben tener un grado mínimo de experiencia común.

El presente artículo tiene como objetivo analizar la comunicación en el desarrollo de la gerencia eficaz de los directivos en la Escuela de artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas. Por cuanto, sus aportes teóricos y prácticos podrán ser utilizados por los directivos para fortalecer el proceso comunicacional como elemento del comportamiento humano y lograr la integración del personal que labora, permitiendo reorientar acciones hacia un nuevo enfoque de participación y

transformación de la gerencia que les permita optimizar de manera efectiva su comunicación en el campo laboral.

DESARROLLO SECUENCIAL TEÓRICO

Selección Problemática

Es importante acotar en primer lugar que la educación en Venezuela, confronta actualmente una serie de problemas derivados de la crisis política y social, reflejándose de manera notoria en sus procesos comunicacionales, lo cual ha conllevado y repercutido en el normal desenvolvimiento de las relaciones del personal directivo con el resto del talento humano que en ella labora, situación presente en la Escuela de Artes y Oficios. Por tal razón, cabe agregar, que el éxito organizacional, depende en gran medida de la manera de cómo se comunican sus integrantes en la misma.

Por ello, los desafíos que presenta la gestión de las instituciones educativas del siglo XXI precisan del compromiso y la actuación de gerentes educativos, los cuales deben

planificar y concretar nuevas posibilidades de acción, no solo en el interior de las escuelas, sino también en la vinculación de este con su contexto comunicacional. Quienes asumen este rol deberán caracterizarse por ser emprendedores, previsores, flexibles, creativos, críticos, y estar atentos a los cambios que la dinámica social trae aparejados; desde una ética humanística que permita una sana convivencia en su manera de interactuar.

Es así como las personas que están dentro de las organizaciones, deben establecer un ambiente donde se desarrollen relaciones humanas favorables, en la que su base fundamental sea la comunicación asertiva, que les permita expresar conductas con sentido de pertenencia hacia la escuela, con seguridad, confianza y respeto en su labor educativa. Es necesario generar entonces, desde el seno de las instituciones, actividades planificadas y dirigidas por todo el equipo humano que promuevan una comunicación efectiva y participen activamente en

las actividades que le competen a la institución, de esta manera, puedan lograr sus objetivos, sus metas y un grato ambiente de trabajo, donde exista satisfacción por las labores realizadas.

Las debilidades en el proceso de comunicación, lleva a unas interacciones que se desarrollan sobre rumores y suposiciones que desvirtúan y bloquean todo intento de comunicación como elemento de comportamiento humano; de esta manera, trae como consecuencia en el grupo de profesores, desintegración, pérdida de entusiasmo en el grupo para trabajar en equipo. Suscitándose en la institución un ambiente de aislamiento del personal; es decir, no existe trato honesto y armónico entre los miembros de la Escuela.

Además, las personas, por lo general, no se involucran en actividades de manera espontánea; se limitan a cumplir las actividades, las cuales ven como una obligación lo que ha generado una comunicación deficiente entre ellos. Aunado a ello, se evidencia la falta de lineamientos de comunicación por parte del

directivo, que, aunado a la problemática de tipo organizacional, se hace muy poco para promover en el personal el logro de los objetivos planteados, sobre todo hoy día, en el actual contexto que estamos viviendo a consecuencia de la pandemia. De esta situación planteada, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación comunicacional en la Escuela de Artes y Oficios ubicada en el estado Barinas?, ¿Cuáles son los elementos comunicacionales que influyen en el desarrollo de la gerencia eficaz en la Escuela de Artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas? y ¿Cuál es el tipo de comunicación utilizado por el personal directivo y docente para el desarrollo de la gerencia eficaz en la Escuela de Artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas?

A continuación, se presentan algunas conceptualizaciones de autores sobre la comunicación:

Según Moreno (2018), afirma que la comunicación “es el funcionamiento de las sociedades humanas ya que es posible gracias al diálogo” (p. 8); esta consiste en el

intercambio de mensajes entre los individuos, desde el punto de vista técnico, el mismo autor señala, se entiende por comunicación “el hecho que un determinado mensaje originado en el punto (A) llegue a otro punto determinado (B), distante del anterior en el espacio o el tiempo” (p.28), de allí que con la aparición del hombre sobre la tierra, surge al mismo tiempo que el deseo de compartir y transmitir sus necesidades a los demás; esta evolución ha beneficiado muchísimo al hombre porque constituye la causa y efecto de su progreso.

De lo anteriormente se deduce que el diálogo; es un instrumento fundamental que se tiene para manifestar el pensamiento, deseos, sentimientos. Se dirige a esperar lo transmitido sea comprendido por el oyente y receptor, lograr un buen diálogo resulta en ocasión muy difícil; muchas veces lo que se quiere informar no llega a otra persona, ya sea porque no se expresa bien las ideas o porque el receptor no entiende o no capta el mensaje. En

opinión de Cassany (citado en Garcés, 2010), el cual señala que:

Comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, asegurándose el primero de que este último lo entienda. El emisor puede ser cualquier individuo interno o externo a la organización y ese éxito viene dado por las habilidades para hablar, escribir, escuchar o razonar. No podemos comunicar lo que no sabemos (p. 58).

Por ende, los procesos de comunicación en el seno de una organización son vitales para la consecución de los objetivos de la misma, estos permiten entrelazar los diversos componentes de cualquier organización.

Procesos de comunicación

En referencia a los procesos de la comunicación, Flores y Castillo (2001), indican “La comunicación implica la transmisión de una determinada información, la información como la comunicación supone un proceso” (p.23), los

elementos que aparecen en el mismo son:

Código: es un sistema de signos y reglas para combinarlos, el proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales.

El Canal: será el medio físico a través del cual se transmite la comunicación

El Emisor: es la persona que se encarga de transmitir el mensaje, esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación de mensaje.

El Receptor: será aquella persona a quien va dirigida la comunicación, realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor, es decir, decodifica el mensaje.

Todo gerente educativo, debe tener presente la comunicación y en ella va el sello del liderazgo sea cual sea el estilo. En los procesos de la comunicación humana se encuentran diferentes elementos que hacen posible que el diálogo se ejecute a través de los órganos eferentes y

aferentes de la sensibilidad humana (tacto, gusto, oído, olfato, vista) generándole mensaje y otra persona ejecuta el papel de receptor y decodificador final en una comunicación directa.

A la hora de llevar cabo cualquier actividad, se ha de considerar la adecuación de la medida al supuesto concreto, o sea, definir las estrategias educativas. Por tanto, es conveniente preguntarse en qué situación se encuentran, cuáles son las condiciones necesarias para que se produzca educación intercultural. Hay, por tanto, que tener en cuenta al sujeto, el objetivo que se persigue, la determinación de procesos y recursos para la consecución del objetivo, y la proyección en marco curricular y desarrollo de programas adecuados.

Motivación: La nueva escuela comunitaria busca hacer realidad y materializar la corresponsabilidad de todos los actores del proceso educativo, promoviendo la integración, principalmente de la comunidad educativa y de las familias cercanas al contexto sociocultural de la institución escolar.

Las estrategias motivacionales servirán de herramienta innovadora a los directores y así podrán alcanzar satisfactoriamente sus objetivos propuestos y lograr la participación de todos los actores.

En cuanto a las bases legales, es considerado como parte esencial de toda investigación exponer un basamento legal del cual se apropia el investigador para así; darle el sentido y coherencia pertinente, a través; de instrumentos legales tales como: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV-1999) y El Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000). Por consiguiente, estos instrumentos están por los lineamientos legales tales como: La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en el Título III De Los Derechos Humanos y Garantías, y de Los Deberes en el artículo 19 señala:

El estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos. Su

respeto y garantía son obligatorios para los órganos del Poder Público de conformidad con esta Constitución, con los tratados sobre derechos humanos suscritos y ratificados por la República y con las Leyes que los desarrollen (p.8).

En este artículo se refleja la importancia que todas las personas sin excepción de los derechos humanos, es decir; el respeto que se merecen independientemente de un estatus o clase social; es por ello que las organizaciones en todos sus niveles deben llevar en armonía el funcionamiento de una organización para así evitar malos entendidos y lograr alcanzar con éxito las metas u objetivos trazados. En consecuencia, el mismo instrumento legal señala el artículo 87 el cual expresa lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno

ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas que permitan el control y la promoción de estas condiciones (p 3).

Por lo antes expuesto, el Estado está en la obligación de facilitar y promover el derecho al trabajo con la finalidad de proporcionar el bienestar social y organizativo de modo que la población se sienta satisfecha en su campo de trabajo. En el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000), en el artículo 69 plantea que:

El Director es la primera autoridad del plantel y el supervisor nato del mismo. Le corresponde cumplir y hacer cumplir el

ordenamiento jurídico aplicable en el sector educativo, impartir las directrices y orientaciones pedagógicas administrativas y disciplinarias dictada por el Ministerio de Educación y Deporte, así como representar al plantel en todo los actos públicos y privados. (p.23)

Por consiguiente, dicho artículo expresa claramente el rol que deben desempeñar los directivos en las instituciones educativas ya que son las primeras autoridades y es por ello que se hace importante en esta investigación, puesto que son ellos quienes permiten que en las instituciones se generen cambios importantes y trascendentales.

METODOLOGÍA

En relación a la parte metodológica, la fundamentación epistémica para la presente investigación, se sitúa en desglosar el paso a paso para cumplir el objetivo principal que se desea con el estudio, el cual es: Analizar la comunicación en

el desarrollo de la gerencia eficaz de los directivos de la Escuela Artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas, el cual vaya en pro de la interacción entre todos los miembros que en ella hacen vida. Así mismo se parte de la idea clara de que el paradigma que enmarcará el análisis de la comunicación es el cuantitativo, debido a que permitirá analizar al personal directivo de la Escuela de Artes y Oficios.

Será evidente, en lo referente al tipo de investigación de campo y documental que se tome en consideración lo que define las Normas para la elaboración y presentación de los trabajos de grados para especialización, maestría y tesis doctoral, de la Universidad Fermín Toro (2016) al respecto de la Investigación de campo...

...se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza o factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso

de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de la investigación o en desarrollo. (p.10)

A su vez, se considera por el planteamiento de los objetivos específicos que el tipo de investigación de campo para desarrollar la investigación, tendrá un carácter descriptivo pero también será apoyada en revisiones bibliográficas, definido por lo expresado en las Normas para la elaboración y presentación de los trabajos de grados para especialización, maestría y tesis doctoral, de la Universidad Fermín Toro (2016), el cual la define las investigaciones de carácter descriptivo como aquella “que consiste en indicar lo que es.

Para el presente artículo la unidad de estudio, está definida por los directivos de la Escuela de Artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas, la cual está conformada por siete (7) directivos, es por ello que la población de estudio para determinar el presente estudio, está definida según Arias (2006), “la población, o en términos más precisos población

objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. (p.81)

Por tal motivo, el tipo de muestra estuvo conformada por 7 directivos de la Escuela de Artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas, la cual es estadísticamente manejable por ser un valor finito conocido representativo. Arias (2006), cuando se refiere a la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). A lo que es lo mismo, se extraerá un subconjunto representativo de las características de la población, esta extracción se hará bajo los criterios de Ramírez (2007), presenta una fórmula para las poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la Población = 514 trabajadores.

p: Probabilidad de éxito (0,90)

q: Probabilidad de fracaso (0,10)

Z: Valor correspondiente a la distribución de Gauss 2 para 95 por ciento de confianza=2

e: Margen de error del 5 por ciento.

Según los resultados del cálculo anterior, los tamaños de muestras estarán compuestos por 7 directivos que se abordarán en la Escuela de Artes y Oficios, municipio Barinas, estado Barinas.

Las técnicas a utilizar de recolección de la investigación cuantitativa, vienen fundamentadas de acuerdo a lo expresado por el autor Arias (2006) las cuales “...son definidos como los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”, (p.67). Por otro lado, se toma en cuenta el criterio de Garrido, (2004) ya que este afirma que la recolección de datos es un proceso meticuloso y difícil, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un

problema en estudio, como es el caso de la escuela de Artes y Oficios.

Para llevar a cabo el proceso de la recolección de datos de manera objetiva en la presente investigación, anteriormente se aclaró, que una de las técnicas a usar en la misma es la encuesta, y esta a su vez como instrumento correspondiente usará el diseño de un cuestionario, que para Pardinás, (2006) lo define como “Es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación, no puede ser estudiado como algo aislado. El cuestionario presupone el diseño de la investigación; y la construcción del cuestionario es un procedimiento riguroso”. (p.117), este cuestionario según lo anteriormente expresado por el autor, deberá estar formulado en base a preguntas con una escala ordinal donde se deberán establecer los criterios de medición representativos de la investigación cuantitativa.

Según González, (2007) dice, que la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, (p.346).

Para la presente investigación se tomará la metodología del juicio de tres expertos y se usa el formato dispuesto en el anexo 14, de las Normas para la Elaboración de los trabajos de grado para Especialización, Maestría y Tesis Doctoral de la UFT (2016), así mismo esta validez se trabaja en base a la medición de veracidad y concepto, donde los expertos evaluarán si el instrumento aporta datos reales y a su vez si se mide se refleja la medición de la variables, a través de una escala de cuatro puntos que evalúan a cada ítems, como dejar, modificar, eliminar o incluir otra pregunta que cada uno crea adecuada a modificar.

Para el presente trabajo, la confiabilidad se desarrolló a través de un coeficiente que mida que tan confiable fue la recolección de los datos, tal como lo expresa Ospino (2006), el cual menciona que la confiabilidad de los instrumentos, “es al grado en el que la misma aplicación repetida a un mismo universo de estudio produce iguales resultados”.(p.168).

Para la presente investigación se usó la siguiente expresión para el cálculo del coeficiente de confiabilidad denominado coeficiente Kr20, usado para preguntas cerradas dicotómicas en el caso de la lista de chequeo y para el instrumento escala nominal o también se podría usar la escala de Likert, ya que es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes.

Los datos se encuentran expresados en cuadros y gráficos que presentan las frecuencias y porcentajes en que se ubicaron cada

uno de los ítems estudiados, donde se reflejan los resultados por las variables y sus respectivas dimensiones y expone una información sencilla, derivada de cada una de las opiniones señaladas por los directivos encuestados

RESULTADOS

En el cuadro 1, se observa que el 100% del personal directivo encuestado respondió que siempre es importante mantener una comunicación efectiva entre el personal de la organización.

Cuadro 1. Distribución de la frecuencia de la Variable: Comunicación:
Dimensión: Tipos de Comunicación, en relación al ítem 1: Es importante mantener una comunicación efectiva entre todo el personal de la organización.

Alternativas	Fr	%
Siempre	7	100
Casi Siempre	0	0
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Instrumento aplicado al personal directivo de la Escuela de Artes y Oficios **Gráfico 1.** Representación gráfica correspondiente al ítem 1:

Es importante mantener una comunicación efectiva entre todo el personal de la organización.

En los resultados se infirió que todo el personal directivo consideró que la comunicación debe ser efectiva dentro su institución, lo cual constituye una fortaleza dentro del proceso educativo y desarrollo de un ambiente armónico y respetuoso dentro del ámbito laboral. Al respecto, Santier (2006), señala que: “A través de buenas destrezas y formas de comunicación, logra el propósito de lo

que se quiere transmitir o recibir. Y desarrollo de un ambiente armónico y respetuoso dentro del ámbito...” (p. 64).

El en cuadro 2, se observa que el 60% de los encuestados respondieron que siempre transmite a su personal información de manera directa en relación a las diversas actividades que se realizan en el entorno escolar y comunitario; y el 40% casi siempre.

Cuadro 2 Distribución de la frecuencia de la Variable: Comunicación:

Dimensión: Tipos de Comunicación, en relación al ítem 2: Transmite a su personal información de manera directa en relación a las diversas actividades que se realizan en el entorno escolar y comunitario.

Alternativas	Fr	%
Siempre	7	60
Casi Siempre	4	40
Algunas Veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100

Fuente: Instrumento aplicado al personal directivo de la Escuela de Artes y Oficios.

Se deduce que el personal directivo encuestado considera que siempre transmite a su personal información de manera directa en relación a las diversas actividades que se realizan en el entorno escolar y comunitario, lo que conlleva a inferir que se da la comunicación efectiva, directa y acorde dentro de la organización. Rondón (2002), señala que: "En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor es simultánea y se produce mediante la relación interpersonal y eficaz" (p. 54).

El personal que labora en la Escuela de Artes y Oficios, tienen la necesidad de utilizar la comunicación en el desarrollo de la gerencia eficaz, manejar el diálogo y la información con todo su personal, debe existir una estrecha relación entre los directivos y el personal su cargo.

Es importante mantener una comunicación efectiva y directa entre todo el personal de la organización, ésta constituye un área importante para que se dé una gerencia eficaz y

por ende mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo, logrando además un desempeño laboral eficaz, por ello es indispensable que se dé siempre una buena comunicación.

La comunicación debe ser usada para sensibilizar, concientizar, motivar y socializar a todo el personal a fin de crear valores que contribuyan a una gerencia eficaz, así como prevenir o regular los conflictos dentro de la institución, por ello la comunicación incide sobre la calidad y la eficacia de todo el proceso educativo.

La comunicación permite la interacción entre las personas de las organizaciones, cumpliendo una función mediadora entre el entorno y los sujetos actores de la comunicación, se debe dar el consenso al expresar las ideas durante las conversaciones.

La función principal de la comunicación es la relación con el entorno o medio ambiente. Esta debe dar confianza, autoridad, consenso y compromiso entre las personas que la

integran, además, permite a los miembros de la organización realicen conjuntamente la planificación organización, dirección y control de las actividades para su crecimiento y con el propósito de lograr un mejoramiento del proceso educativo y una gerencia eficaz.

Los Directivos de la Escuela de Artes y Oficios, deben estar dispuestos al cambio, a ejercer un liderazgo donde el respeto, el compromiso, la toma de decisiones y el trabajo en equipo, los lleven a mantener un ambiente agradable, ser motivadores y buenos comunicadores y sobre todo lograr una gerencia eficaz.

CONCLUSIONES

Se puede concluir que se diagnosticó la situación comunicacional entre el personal directivo y el talento humano de la Escuela de Artes y Oficios, donde además se identificó los elementos comunicacionales que influyen en el desarrollo de la gerencia eficaz, determinando a su vez el tipo de

comunicación utilizado por el personal directivo y docente, resultando ser el menos adecuado. La principal conclusión fue que los Directivos de la Escuela de Artes y Oficios, deben estar dispuestos al cambio, a ejercer un liderazgo donde el respeto, el compromiso, la toma de decisiones y el trabajo en equipo, los lleven a mantener un ambiente agradable, ser motivadores y buenos comunicadores y sobre todo lograr una gerencia eficaz.

Para ello se recomienda realizar un plan de talleres comunicacionales, los cuales ayudarán en mejorar todas las barreras que les impiden de manera efectiva lograr una comunicación efectiva y eficaz.

REFERENCIAS

Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta. Edición. Caracas: Editorial Epísteme. p.153.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999), Gaceta Oficial N°36860 Caracas Venezuela. p.23

- Flores, J. y Castillo, G. (2001). **El Diálogo Humano**. Ediciones Gestión México. p. 28.
- Garcés Y. (2010). **Comunicación Aseriva Y Planificación del Docente**. Tesis de Postgrado presentada a la Universidad del Zulia, para optar al título de Magíster en Gerencia. Maracaibo-Venezuela. p. 277.
- Garrido J. (2004). **El Trabajo Científico**. Séptima Edición. Colombia. p.89.
- González H. (2007) **Métodos de Investigación**. Cuarta edición. Editorial R&aliados. Colombia. p.76.
- Moreno, E. (2018). **Principios de la Administración Científica**. Editorial El Ateneo .Buenos Aires.p.97.
- Pardinas, M. (2006) **El Método Científico**. Sexta Edición. Editorial Centauro. Bogotá – Colombia. p. 65.
- Ramírez, G. (2007) **Procesos Metodológicos en el Desarrollo de Investigaciones**. Ediciones Centauro. México. p.145
- Rondón, E. (2002) **Comunicación Eficiente en las Organizaciones**. Tercera Edición. México. Editorial Trillas. p.37.
- Ospino R. (2006) **El Paradigma Cuantitativo**. Segunda edición, Editorial Century. Madrid. p.94.
- Santier, H. (2006). **Clases de Comunicación en las Instituciones**. Editorial San Pablo Caracas Venezuela. p .85.
- Universidad Fermín Toro, Vice-Rectorado Académico, Decanato de Investigación y Postgrado. (2016). **Normas para la Elaboración y Presentación de los Trabajos de Grado para la Especialización, Maestría y Tesis Doctorales**. Cabudare. p.67.

RESIGNIFICACIÓN EN LA FORMACIÓN DEL DOCENTE UNIVERSITARIO DESDE LA COSMOVISIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

Autora: Sandra, Mercado
sandramercado999@gmail.com

RESUMEN

La educación universitaria en la actualidad es aún más demandante, la realidad inconstante de la sociedad requiere del docente universitario el cumplimiento de sus funciones adecuándose a las exigencias del entorno. En consecuencia, emerge la necesidad de visualizar opciones generadoras de acciones posibilitadoras, tanto de la formación, capacitación como de la actualización del docente. Se presentan entonces los círculos de calidad como opción facilitadora de la confluencia de los saberes de sus integrantes, las experiencias de los mismos como la base de consolidación de procesos y soluciones. La investigación del artículo tuvo como objetivo construir los referentes teóricos de la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad. El estudio se enmarcó en el enfoque cualitativo, bajo el tipo de investigación documental, apoyado en el manejo de la hermenéutica; se emplearon como técnicas de recolección de la información la observación documental, el subrayado, fichaje e interpretación, utilizando como instrumentos: fichas, dispositivos electrónicos, cuadros de registros e igualmente la clasificación de categorías. El proceso de tratamiento de la información se desarrolló aplicando la categorización, estructuración, contrastación, teorización. Los resultados indicaron la necesidad de una formación de los docentes universitarios continua, acorde a las exigencias de la realidad cambiante, proponiéndose los círculos de calidad como espacios para favorecer el mejoramiento de dicho proceso de formación. Como reflexión final se planteó la necesidad de redimensionar la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad, definidos como espacios donde se propiciará un proceso de reflexión dialógica que emerge de las necesidades individuales así como del entorno; siendo este el fundamento orientador de las acciones a seguir en la evolución de la formación de los docentes, las cuales coadyuvaban al fortalecimiento del cumplimiento de las funciones sustantivas de la universidad acordes al contexto actual.

PALABRAS CLAVE:

Resignificación,
formación, docente
universitario, círculos de
calidad.

RESIGNIFICATION IN THE TRAINING OF UNIVERSITY TEACHERS FROM THE WORLDVIEW OF QUALITY CIRCLES

Author: Sandra, Mercado
sandramercado999@gmail.com

ABSTRACT

Currently university education is even more demanding, the unstable reality of society requires the university teacher to fulfill their functions, adapting to the demands of the environment. Consequently, the need to visualize options that generate enabling actions emerges, both for training, training and updating the teacher. The quality circles are then presented as a facilitating option for the confluence of the knowledge of its members, their experiences as the basis for consolidating processes and solutions. The article's research aimed to build the theoretical referents of resignification in university teacher training from the worldview of quality circles. The study was framed in the qualitative approach, under the type of documentary research, supported by the management of hermeneutics; Documentary observation, underlining, recording and interpretation were used as information gathering techniques, using as instruments: cards, electronic devices, record tables and also the classification of categories. The information treatment process was developed by applying categorization, structuring, contrasting, theorizing. The results indicated the need for continuous training of university teachers, according to the demands of the changing reality, proposing quality circles as spaces to promote the improvement of said training process. As a final reflection, the need to resize university teacher training from the worldview of quality circles was raised, defined as spaces where a process of dialogic reflection that emerges from individual needs as well as from the environment will be fostered; This being the guiding foundation of the actions to be followed in the evolution of teacher training, which contributed to the strengthening of the fulfillment of the substantive functions of the university according to the current context.

KEYWORDS: Resignification, training, university teaching, quality circles.

INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto del sistema educativo se encuentra la educación universitaria, entendida según Torres, (2002) citado por Julca (2016) “como el proceso enseñanza-aprendizaje orientado a la formación profesional y desarrollo intelectual de las personas que acrediten tener una formación básica en la búsqueda del desarrollo científico, tecnológico y de organización social eficiente” (p. 38). De ahí, se requiere de los docentes que forman parte del sistema, asuman un compromiso genuino en la búsqueda del conocimiento y la creación de los saberes para contribuir en la solución de los problemas sociales. Todo ello con base en el respeto, la tolerancia de la diversidad cultural así como las ideas.

Aunado a esta premisa, se tienen los efectos de la situación de crisis sanitaria actual producto de la pandemia por el COVID-19, la cual ha generado ciertos desequilibrios en todos los escenarios de la sociedad y de los cuales no ha sido ajeno el sistema educativo, tal como lo indica

Bracamonte (2020) “el sistema educativo no estaba prevenido, ya que la formación académica proporcionada hasta la fecha, había sido presencial” (p. 1275). Esta realidad ha requerido del docente universitario asumir todo un reto para ejercer sus funciones adecuando sus conocimientos, habilidades y experiencias a las exigencias del entorno, lo que coincide con lo señalado por Miguel (2020):

“es primordial replantearse que los roles de cada uno de los actores del proceso formativo en educación superior exigen un cambio de paradigma; transformar nuestras limitaciones en fortalezas y apropiarnos cada uno de nuestras responsabilidades. Hoy más que nunca, en tiempos de pandemia, la educación debe asumir un enfoque complejo.” (p. 38)

Por tanto se hace necesario dar un nuevo sentido a la formación del docente universitario, desde la cosmovisión de los círculos de calidad como contexto que fomente la integración. Se presentan como herramienta que facilita la

complementación armónica de las funciones sustantivas de la educación superior para dar respuestas no solo relevantes, sino también eficaces a las necesidades de la población estudiantil así como su entorno. En este orden de ideas, se hace necesario la redefinición de la formación del docente universitario, tal como lo plantean Nieva y Martínez (2016):

“La formación docente permanente es una necesidad. Las demandas del desarrollo y la transformación social exigen un cambio en su concepción que requiere un enfoque que priorice al docente como agente activo de su aprendizaje, desde las potencialidades de su desarrollo, con carácter autotransformador y transformador de la realidad social.” (p.20)

En referencia a lo planteado, se interpreta el interés por conocer acerca de la realidad de la formación del docente a su ingreso al sistema universitario considerando los hábitos, así como los conocimientos manejados en el ejercicio de la profesión docente. Igualmente, las

capacidades en el desarrollo de las funciones de investigación y extensión en atención con las necesidades del entorno. Del mismo modo que la capacidad de adaptación a las situaciones contextuales que exigen del docente aún más.

De hecho, se entiende por formación del profesor universitario, al proceso continuo desde el inicio en la universidad el crecimiento con el transcurrir del tiempo, durante el cual va adquiriendo y desarrollando competencias que lo involucren con la institución, desarrollándose profesionalmente, para formarse de manera integral. La universidad se hace consciente de lo exigente de la tarea que implica lograr cambios significativos de su personal docente, tanto individual como colectivamente, la generación de procesos de reflexión e investigación sobre el impacto de la docencia llevada a cabo.

Bajo este marco referencial, se presenta el aporte realizado por los autores Valera y Calderón (2020), al presentar evidencia en porcentajes de la efectividad en el mejoramiento del desempeño docente con la

implementación estrategias basadas en los círculos de calidad, lo que demuestra la necesidad de formación continua del docente. De igual manera, se constató la resolución de problemas partiendo de la base de los círculos de calidad como espacios de intercambio, favorecedores de la integración de esfuerzos entre los miembros de la organización, con miras a fortalecer los procesos minimizando situaciones problemáticas.

Desde este punto de vista, se precisan la existencia de debilidades en la formación del docente universitario al momento de desarrollar de funciones docencia, investigación, extensión, gestión de manera simultánea, con la efectividad requerida con calidad y eficiencia. Al observarse el tiempo de dedicación la mayor carga horaria recae en la docencia, según la naturaleza de las responsabilidades docentes en la gestión; mientras que la investigación así como la extensión quedan supeditadas al apoyo de la institución, o las necesidades del docente para

cubrir requerimientos de ascensos o alcanzar grados académicos.

En la actualidad, la pandemia por el COVID 19 ha ocasionado cambios abruptos en la modalidad de administración de la docencia. De igual manera, dichas alteraciones se extienden al cumplimiento de las responsabilidades inherentes al cargo, exigiendo del docente universitario la puesta en práctica de todos los conocimientos, habilidades, capacidades que ha asimilado durante su proceso de formación.

En este orden de ideas, se constatan escasas prácticas, propuestas y vinculaciones estratégicas entre los docentes universitarios para coadyuvar en el desarrollo de las diferentes actividades con el propósito de complementarse desde sus áreas de conocimiento; desde esta perspectiva se replantea la necesidad de una resignificación en la formación del docente universitario generada desde la cosmovisión de los círculos de calidad, en los cuales se propicia la integración de saberes, experiencias, en suma, un esfuerzo integrador.

Por tanto, se hace importante establecer un esquema accionario que permita dar respuestas a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los referentes teóricos de la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad? ¿Cuál es el conocimiento epistemológico, ontológico y axiológico que precisan los procesos existentes en la formación del docente universitario? ¿Cuáles serán los principios emergentes existentes para la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad? y ¿Cómo se orienta la resignificación en la en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad?

Desde el enunciado de las interrogantes se generó como propósito general del estudio, construir los referentes teóricos de la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad. Como propósitos específicos

indagar el conocimiento epistemológico, ontológico y axiológico que precisan los procesos existentes en la formación del docente universitario. De igual manera, contrastar los principios emergentes para la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad; y finalmente, generar consideraciones teóricas que orientan la resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad.

El desarrollo de la indagación se realizó desde el enfoque cualitativo, desarrollándose la investigación de tipo documental que permitió la recolección, revisión y selección de la literatura relacionada con las categorías en estudio. Posteriormente se procedió a la interpretación de la información por medio del método hermenéutico aplicando para ello los procesos de categorización, estructuración, contrastación, teorización.

La presente investigación se justifica por la construcción de los

referentes teóricos conducentes a consolidar la resignificación en la formación del docente universitario, centrada en considerar al docente como un eje dinamizador y proactivo entre la institución, el entorno; de manera que al cumplir con sus funciones no sólo contribuya con la formación de los profesionales demandados por la sociedad actual, innovador, gestor de cambios significativos en su entorno.

La importancia del estudio realizado se basa en la posibilidad de develar significados emergentes, partiendo de un proceso reflexivo sobre la formación recibida por el docente universitario contrastado con las debilidades que se evidencian al cumplir con las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y gestión; todo ello además, considerando el contexto actual sujeto a los cambios y la nueva realidad producto de la pandemia por el COVID 19.

Este proceso reflexivo gestor de la redimensión de la formación docente, se dará desde la cosmovisión de los miembros de las

diferentes áreas del conocimiento que hacen vida en la universidad. Por tanto, se requiere la redimensión de la formación del docente, de la visión de las formas de trabajo, en pro de la complementariedad, valorando el aporte de sus pares desde cada una de las áreas de conocimiento, con miras al ejercicio eficiente de las funciones sustantivas del docente universitario en concordancia con los requerimientos de la dinámica actual.

Para presentar la indagación el presente artículo se organizó en las siguientes secciones, la introducción donde se refleja el planteamiento del problema, las interrogantes y objetivos que orientan la investigación; el resumen metodológico, resume los principales resultados, justificación e importancia de la investigación; seguidamente se presentan los antecedentes, supuestos teóricos; la metodología empleada; resultados y reflexiones finales.

DESARROLLO SECUENCIAL TEÓRICO

Antecedentes

La construcción de los referentes teóricos se indicia con la indagación de estudios previos que versan sobre la temática a desarrollar. En tal sentido, Cascante y Villanueva, (2020) desarrollaron en la Universidad de Costa Rica un estudio titulado “Formación docente en didáctica universitaria en la pandemia: entre la reflexión pedagógica y la instrumentalización”, con el propósito de exponer la experiencia formativa llevada a cabo con ciento veintidós (122) docentes de diversas áreas de conocimiento de la institución mencionada, en el marco de la pandemia sanitaria por el COVID 19.

Entre los resultados que emergieron de la experiencia desarrollada, destaca la importancia de “invitar al profesorado universitario a analizar críticamente sus prácticas didácticas tradicionales para develar oportunidades de fortalecimiento” (p. 7). De lo anterior se desprende la relevancia de los procesos de autoevaluación y posterior reflexión de

la praxis docente como estrategia para visualizar los requerimientos en la formación docente en el ejercicio de las funciones universitarias a la luz de las necesidades que la realidad de la crisis sanitaria impone actualmente.

En conclusión, se establece la necesidad de repensar la formación del docente universitario vinculando el ejercicio de las funciones de docencia, investigación, extensión y gestión desde escenarios multidisciplinarios. Cada docente hará su contribución considerando sus fortalezas así como habilidades para atender las demandas de la universidad. Esta investigación permite fortalecer el episteme de considerar la resignificación de la formación del docente desde la reflexión sobre la propia actividad docente, la dimensión cognoscitiva al nivel de teorías, conceptos enriquecedores del pensamiento profesional docente. La dimensión experiencial en atención al razonamiento, valoración de las propias acciones propiciadora de cambios, la afectiva potenciadora de la autoestima.

Por su parte Salas y Chirinos (2017), en su estudio titulado Gerencia participativa e implementación de los círculos de calidad en organizaciones escolares de Venezuela, el cual tuvo como objetivo analizar la influencia de la gerencia participativa en la implementación de los círculos de calidad en las organizaciones escolares. La investigación es de tipo descriptiva, de campo, apoyada en un diseño de carácter no experimental y transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por setenta y cinco (75), con una muestra estatificada de cuarenta y seis (46) sujetos (cinco (5) directivos y cuarenta y uno (41) docentes), que cumplen funciones en Escuelas Nacionales Bolivarianas en el Municipio Lagunillas del estado Zulia. Para la recolección de la información se diseñó un cuestionario GepCircal.2016 en dos versiones.

Los resultados obtenidos por las autoras evidencian la importancia de definir con claridad elementos teóricos característicos de los círculos de calidad, propósitos, principios; así como técnicas básicas facilitadoras de

la activación de los mismos. Tales aportes ofrecen a los miembros de las instituciones educativas la cosmovisión requerida para insertarse en los círculos de calidad, trabajar mancomunadamente en estos escenarios transdisciplinarios desde donde se fomentara la formación del docente universitario. Esta investigación se vincula al presente estudio, por cuanto ofrece fundamentos epistemológicos que contribuyen a consolidar los procesos existentes en la formación del docente universitario. Considerando lo referido por los precitados autores, se presenta a continuación el sustento teórico.

Formación del docente universitario

A continuación, se abordan los supuestos teóricos posibilitadores de una perspectiva amplia de la literatura recopilada y sustento de la resignificación conceptual de la formación del docente universitario. Para ello se hace necesario considerar la identificación del docente de sus carencias educativas, pedagógicas y de comunicación,

estimadas actualmente como un factor importante; esto en virtud de que la actuación docente es la expresión de sus concepciones sobre aprendizaje, enseñanza educación, estudio y conocimiento, subyacen implícitamente de él mismo. Por ello, la reflexión sobre la práctica debe ser necesariamente de orden analítica guiada, por una claridad mínima de conceptos con los cuales se le interprete, de manera integral. En tal sentido, Marcelo (1994) citado por Zambrano (2021), define la formación docente:

“...como el proceso por el que se da la instrucción necesaria para que una persona adquiera conocimientos, desarrolle habilidades y destrezas que permitan ejercer con éxito la profesión de impartir conocimiento, considerando que no termina cuando la persona obtiene un título que lo certifique, sino que continúa a través de la vida profesional.” (p. 48)

El autor considera que todo ello corresponde a la condición académica, concebida ésta como la interdependencia de funciones

comprometidas con el logro de la misión, la visión de la universidad, vinculadas a su vez con las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión. Por lo cual la actividad docente así como los procesos mismos de la formación del profesorado deben plantearse con la intención de generar un saber integrador, el cual trascienda el análisis teórico para llegar a propuestas concretas, realizables, gestadoras de la transformación positiva de la actividad docente. Esta acción consolidará la formación docente del profesional universitario, impactando en consecuencia de manera positiva en su quehacer educativo.

Círculos de calidad

Tales aseveraciones, ponen de manifiesto la necesidad de generar espacios en los cuales se pueda gestar esa nueva dinámica que fortalezca la formación del docente universitario. Ambientes donde los pares interactúen e intercambien saberes, se fomente el trabajo de equipo de manera cooperativa, complementariamente en el ejercicio

de las funciones de docencia, investigación, extensión y gestión; espacios donde se desarrollaran los puentes empáticos de las experiencias profesionales en la búsqueda del equilibrio institucional. Al respecto Molero, (2021) expone que los círculos de calidad consisten en:

“espacios para compartir el conocimiento y exposición de los aprendizajes, lo cual puede hacerse mediante la creación de círculos de calidad, la cual es una práctica o técnica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral, para mejorar algún aspecto que caracteriza su puesto de trabajo, así como para compartir conocimientos y experiencias.” (p. 65)

Por ende esta propuesta permitirá desde una planificación abordar situaciones problemáticas o debilidades desde un esfuerzo común, facilitando el alcance de objetivos propuestos donde cada miembro

aporta desde sus fortalezas para alcanzar el éxito. Simultáneamente, se da un proceso de complementariedad entre los miembros que integran el círculo fortaleciéndose de esta manera la dinámica de la institución universitaria. El establecimiento de los círculos de calidad, más allá de alcanzar el cumplimiento de funciones, se plantea como espacios donde desde la reflexión, considerando las fortalezas, habilidades y debilidades de cada miembro, se instituyan acciones conducentes a potenciar el crecimiento de cada uno en correspondencia con las demandas de la dinámica del ser docente universitario.

METODOLOGÍA

Para orientar la construcción teórica de los elementos comprometidos en la resignificación de la formación del docente universitario partiendo de la cosmovisión de los círculos de calidad, se desarrolla la presente investigación. Este estudio está

enmarcado en el enfoque cualitativo, busca comprender la realidad social mediante el registro y la interpretación de los fenómenos estudiados. Es entendido por Hernández y otros (2014), citado por Trujillo y otros (2019), como:

“Núcleos temáticos o problemáticos con cierta importancia y grado de complejidad, que abren las puertas para recorrer el camino de la investigación en su proceso constante de esclarecerlos, por medio de procesos, lineamientos, procedimientos, técnicas e instrumentos que guían el trabajo del investigador, logrando de esta manera producir conocimiento para la comunidad científica.” (p. 21)

Ciertamente, la investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la comprensión de fenómenos sociales, mediante el estudio interpretativo de realidades elaboradas por el individuo, en actividad constante de dar sentido a su experiencia. Este enfoque ayuda a comprender la realidad del objeto de estudio sobre el cual se indagó así

como su contexto, lo que posibilitó efectuar distintas lecturas buscando el sentido y el significado contextuales.

La investigación en ese sentido, se caracterizó por considerar un tipo de investigación documental, determinada, entre otros aspectos, por el análisis de contenidos, derivado de su revisión exhaustiva, de manera sistemática, coherente y lógica. En este tipo de indagación “se entienden los documentos como productos o hechos sociales que muestran una determinada realidad social (realidad documental)” (Atkinson y Coffey, 2004; citados por Jiménez, 2020; p. 322).

En la investigación la fuente principal son los documentos a ser interpretados, porque de ellos se extrajeron los supuestos teóricos en función del evento descrito como fenómeno a estudiar, en tal sentido, se considera todo escrito como soporte. Por lo tanto, se basa en la recopilación, selección y depuración de aportes teóricos de diversos autores para describir las categorías del estudio; ello permitió llegar a la construcción teórica que sustentó la

resignificación en la formación del docente universitario desde la cosmovisión de los círculos de calidad.

En este escenario, se adelanta el proceso de interpretación de la información recolectada. El mismo respondió a la aplicación de la hermenéutica, como actividad interpretativa de textos, produciéndose de esta manera la comprensión de la realidad del objeto del estudio, necesaria para los subsecuentes momentos metodológicos. Desde esta perspectiva el autor Español (2018), considera que la hermenéutica:

“hace posible el proceso de adquisición de diversos saberes que, unidos a la interpretación, permiten la generación de una reflexión constante en donde el investigador puede percibir la realidad, reflexionar sobre ella y proponer cambios que considere óptimos y propios por tal efecto.” (p. 240)

De lo referido por el precitado autor, se desprende que el método hermenéutico propicia la reflexión dialógica y discernimiento con base en

los planteamientos de los autores citados produciéndose la posibilidad de generar un nuevo enfoque para resignificar las categorías en estudio; lo que coincide con lo referido por Rojas (2014), “La hermenéutica desde esta perspectiva, se concibe como un método dialéctico y dinámico que vincula texto y lector en un proceso flexible de apertura y reconocimiento, construcción y deconstrucción” (p. 43).

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Este apartado se refiere al compendio de técnicas, procedimientos y recursos puestos en práctica en la aplicación de los métodos definidos para el desarrollo de esta investigación. Palella y Martins (2010) manifiesta que las mismas “son las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 115). Por lo tanto, fueron las herramientas utilizadas en el desarrollo de la metodología establecida. La observación documental se asumió como técnica de obtención de la información, entendida como una “presentación resumida, resumen analítico y análisis crítico” (Balestrini,

2006; 152 citado por Mendoza 2015; p. 91).

El abordaje de la referida técnica requiere de la puesta en práctica de técnicas operacionales tales como lectura de resúmenes, elaboración de citas, sistematización de información. Desde la perspectiva la precitada autora, consiste entonces en un estudio minucioso y profundo de los documentos que fungen como referentes teóricos descriptores de la temática, expresando de forma precisa las ideas esbozadas por cada autor en correspondencia con los elementos involucrados con la formación docente y los círculos de calidad.

Los instrumentos para la recolección de la información “están representados por cualquier recurso, dispositivo o formato (papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012; 69, citado por Mendoza 2015; 88). En atención a las técnicas se seleccionaron los siguientes instrumentos: (a) Fichas; (b) Computadoras y sus unidades de almacenajes; y (c) Cuadros de

registros y clasificación de categorías, a través de esta se extrajo la información de los documentos revisados que fundamentan este estudio.

Arias (2006 citado por Mendoza 2015; 88) ofrece la clasificación de las fuentes documentales: según el tipo de material donde se plasman los contenidos en documentos escritos o digitales; al respecto, se tiene que existe gran variedad de fuentes de información, siendo en la actualidad la más accesible las de fuentes electrónicas alojadas en la red. En las mismas coexisten un sin fin de comunidades, cuya actualización de información de diversidad de áreas y temas se da constantemente.

Una vez realizada la recolección así como la organización de la información con base en las categorías del estudio definidas desde los supuestos teóricos, se procedió a la fase de interpretación. Para ello se emplearon los procesos de categorización, estructuración, contrastación y teorización tal como lo refiere Martínez (2016). Dicho autor define cada uno de dichos procesos,

en cuanto a la categorización la refiere como “el esfuerzo de «sumergirse» mentalmente, del modo más intenso posible, en la realidad ahí expresada” (p. 170).

A partir de esta afirmación, se considera la categorización como indagar y profundizar minuciosamente desde la dialógica en los conceptos planteados por los diversos autores citados. Para el autor la estructuración es la forma en que se representa la información generada visualizando las conceptualizaciones de cada autor de la formación del docente universitario en el contexto actual desde los círculos de calidad.

El autor señala que el proceso de contrastación consiste en “relacionar y contrastar nuestros resultados con aquellos estudios paralelos o similares que se presentaron en el marco teórico referencial” (Martínez 2016; p.172), utilizando para ello la triangulación de las fuentes procediendo posteriormente a la teorización definido por el precitado autor como el “proceso que tratará de integrar en un todo coherente y lógico los

resultados” (p. 173); gestándose de esta manera la construcción teórica emergente.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos como consecuencia de la revisión de la literatura en atención a la formación del docente universitario, se orientan hacia la necesidad de redefinir dicho proceso. El cual se ha acentuado hoy día debido a los efectos de la pandemia por el COVID 19, obligando al docente a acoplarse y reinventarse para atender los requerimientos demandantes del entorno. Del mismo modo, debe atender las exigencias de la institución universitaria en la que hace vida.

Se evidencia en la información obtenida que la formación docente como proceso debe ser permanente durante el desarrollo de las funciones del docente universitario, partiendo de esta premisa se deriva la consideración del requerimiento de atender aspectos referidos a conocimientos, habilidades, liderazgo, trabajo en equipo, y todos aquellos

surgidos como una necesidad del colectivo; por consiguiente se ha de perseguir la optimización de las habilidades de los individuos, su participación, creatividad y mejoramiento continuo.

Por otra parte, se pudo constatar que diversidad de autores proponen la conformación de los círculos de calidad como escenarios propicios para profundizar saberes, socializar experiencias; definir estrategias que permitan abordar problemas precisando objetivos y metas compartidas; fomentar la participación, el trabajo cooperativo, la sinergia, la complementariedad entre pares, todo con miras al ejercicio de las funciones docentes respondiendo a los exigentes cambios de a dinámica actual.

Esta dinámica de trabajo desde los círculos de calidad impacta directamente en la gestión de las organizaciones. Con la intervención voluntaria de sus miembros se aspira lograr un engranaje que permitan generar alternativas de solución a problemas presentes en los ambientes de trabajo, el entorno. De igual

manera, alcanzar la optimización de algún proceso inherente a las responsabilidades de los docentes universitarios.

CONCLUSIONES

En la actualidad se están gestando cambios constantemente, acceso a redes de información, fluctuaciones en todos los escenarios debido a la pandemia por el COVID 19, transiciones influyentes en todos los espacios posibles del hombre. Es por ello que la formación del docente universitario debe ser constante, dinámica y compleja, fortalecedora de las competencias personales en cuanto a: capacidad para el trabajo entre pares. Así como también atender las académicas, de investigación y extensión, propiciándose así el fortalecimiento del apoyo a las funciones sustantivas de la universidad.

El logro de la redimensión que se requiere involucra cambios paradigmáticos en los docentes involucrados, favorecedores de la participación asertiva en el desarrollo

de los diferentes roles inherentes al ser docente universitario. En este sentido se plantean como escenarios idóneos para concretar tales cambios los círculos de calidad, reconocidos como un ambiente donde cada docente se fortalecerá partiendo de un proceso reflexivo, desde la dialógica con sus pares. En estos espacios cada miembro aportará considerando sus áreas de conocimiento y experiencias, siempre generando el clima adecuado de respeto y ética necesarios para el desarrollo de experiencias académicas a los fines de contribuir con la actividad laboral.

En consideración a lo anteriormente expuesto se hace necesaria la resignificación de lo que es la formación del docente universitario, partiendo de actuaciones sustentadas en los saberes así como las experiencias propias, reflexionando desde las realidades de cada quien en consonancia con las exigencias del entorno. Esto se desarrollará desde los círculos de calidad, facilitando la reorientación del proceso de formación a partir de la cosmovisión

de sus miembros, basándose en las necesidades individuales además de las exigencias del entorno para fomentar una acción de la educación universitaria cónsona con las realidades, sin dejar de cumplir con sus propósitos y con altos estándares de calidad.

Emerge entonces la necesidad del reconocimiento del docente universitario de sus conocimientos, ideas, potencialidades, fortalezas e igualmente sus debilidades relacionadas con sus prácticas en el ámbito de acción. Esto sentará las bases para generar la apertura a procesos reflexivos que sustentarán la resignificación de la formación del docente, contribuyendo así a la reconstrucción de pensamientos propiciadores de ese cambio requerido en la dinámica de las instituciones universitarias.

REFERENCIAS

Bracamonte, J. (2020). **Una Mirada a la Labor del Docente en Tiempos de Pandemia COVID-19**. Revista Ciencias de la Educación, 30 (Edición Especial). 1269-1281. Disponible:

- <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/56e/art21.pdf>. [Consulta: Junio, 19, 2021].
- Cascante, N. y Villanueva, L. (2020). **Formación Docente en Didáctica Universitaria en la Pandemia: entre la Reflexión Pedagógica y la Instrumentalización**. InterCambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior, 7(2), 107-118. Disponible en <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.11>. [Consulta: Junio, 16, 2021].
- Español, W. (2018). **El que Hacer del Docente en el Contexto Penitenciario**. Tesis Doctoral. Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología. Panamá. Disponible: <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/1103?locale-attribute=en>. [Consulta: Julio, 13, 2021].
- Jiménez, M. (2020). **Posibilidades de la Investigación Documental para el Análisis Interseccional de las Políticas de Igualdad**. Revista de Investigaciones Feministas. 11(2), 319-331. Disponible: <http://dx.doi.org/10.5209/infe.66080>. [Consulta: Julio, 25, 2021].
- Julca, E. (2016). **Conceptos Básicos de la Educación Universitaria**. Revista CULTURA. N° 30, 31-64. Disponible: https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_30_conceptos-basicos-de-la-educacion-universitaria.pdf. [Consulta: Junio, 20, 2021].
- Miguel, J. (2020). **La Educación Superior en Tiempos de Pandemia: Una Visión desde Dentro del Proceso Formativo**. Revista Latinoamericana De Estudios Educativos, 50(ESPECIAL). 13-40. Disponible: <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>. [Consulta: Junio, 20, 2021].
- Palella, S. y Martíns, F. (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Caracas: FEDUPEL.
- Martínez, M. (2016). **El Conocimiento y la Ciencia del Siglo XXI y sus Dificultades Estereognósticas**, (Segunda Edición). Venezuela: Trillas.
- Mendoza, N. (2015). **Pensamiento Axiológico del Líder Educativo en la Redefinición Transdisciplinar de los Valores Sociales**. Tesis Doctoral no publicada. Venezuela: Universidad Fermín Toro.
- Molero, M. (2021). **Visión Gerencial Transdisciplinaria de las Empresas de Producción Social**. Revista Transdisciplinaria del Saber. N° 1, pág. 52-68. Disponible: <http://150.187.216.84/index.php/rtsa/article/view/1296>. [Consulta: Julio, 28, 2021]
- Nieva, J. y Martínez, O. (2016). **Una Nueva Mirada Sobre la Formación Docente**. Revista Universidad y Sociedad. 8(4), 14-21. Disponible: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?sc>

[ript=sci_arttext&pid=S221836202016000400002&lng=es&tlng=es.](#)

[Consulta: Julio, 20, 2021].

Rojas, B. (2014). **Investigación Cualitativa. Fundamentos y Praxis**. Caracas: FEDEUPEL.

Salas, M. y Chirinos, E. (2017). **Gerencia Participativa e Implementación de Círculos de Calidad en Organizaciones Escolares en Venezuela**. Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa. Año 3, N° 2, pág. 77-93. Disponible: <https://www.ensj.edu.mx/wp-content/uploads/2017/09/Gerencia-participativa-1.pdf>. [Consulta: Julio, 23, 2021]

Trujillo, C., y Naranjo, M.; Lomas, K.; Merlo, M., (2019). **Investigación Cualitativa**. Editorial. Universidad Técnica del Norte UTN. Red de Ciencia Naturaleza y Turismo. RECINATUR, Valdivia Chile.

Valera, J. y Calderón, U., (2020). **Los Círculos de Calidad como Estrategia Didáctica y la Mejora del Desempeño Docente en el Instituto Superior Tecnológico Estatal “Laredo”, año 2013**. Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA. 16(2): pág. 71-78. Disponible: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2884>. [Consulta: Junio, 03, 2021].

Zambrano, D. (2021). **Estudio de las Estrategias de Gamificación**

Aplicadas al Desarrollo de Competencias Digitales en Docentes en formación. Tesis Doctoral. Universidad de Vigo. España. Disponible:

http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/2194/ZambranoMiranda_DoloresFrancisca_TD_2021_AA.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

[Consulta: Julio, 26, 2021].

SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL MÉDICO FAMILIAR EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD

Autor: Nelson Sanguinety y Yomely Quintero
sanguinety@gmail.com
yquinteroleal@hotmail.com

RESUMEN

El artículo surge con el propósito de determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio del médico familiar en los Centros de Atención Primaria de Salud PDVSA. Investigación descriptiva y correlacional, diseño no experimental, transaccional y de campo. Muestra no probabilística de 20 médicos familiares y 100 usuarios. La recolección de datos se efectuó aplicando dos cuestionarios: uno de 30 ítems (médicos familiares) y el otro de 33 ítems (usuarios); ambos con escala de respuestas tipo Likert de cuatro alternativas. La validez fue obtenida a través del juicio de cinco expertos y la confiabilidad calculada mediante la fórmula Alfa de Cronbach indicó muy alta confiabilidad. Los datos fueron procesados mediante el cálculo de medias aritméticas, desviación estándar y análisis de la varianza ANOVA en conjunto con la prueba de múltiples rangos de Tukey con un nivel de significancia de $p < 0,05$ y del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la correlación entre las variables estudiadas. Los resultados demostraron, que la satisfacción laboral en los médicos familiares fue deficiente con debilidades en las funciones y control del trabajo, así como en las fases finales del proceso de toma de decisiones. La calidad del servicio fue calificada por los usuarios como eficiente, evidenciándose una tendencia positiva de las dimensiones y brechas de la calidad. El coeficiente de correlación entre las variables fue de 0,261 indicando que es baja y directamente proporcional, además de no significativa.

PALABRAS CLAVE:

Satisfacción laboral,
calidad de servicio,
medicina familiar,
atención primaria, salud.

JOB SATISFACTION AND QUALITY OF SERVICE OF THE FAMILY PHYSICIAN IN PRIMARY CARE CENTERS HEALTH PDVSA.

Author: Nelson Sanguinety y Yomely Quintero
sanguinety@gmail.com
yquinteroleal@hotmail.com

ABSTRACT

The article arises with the purpose of determining the relationship between job satisfaction and quality of service of the family doctor in the PDVSA Primary Health Care Centers. Descriptive and correlational research, non-experimental, transactional and field design. Non-probabilistic sample of 20 family doctors and 100 users. Data collection was carried out by applying two questionnaires: one with 30 items (family doctors) and the other with 33 items (users); both with a Likert-type response scale of four alternatives. Validity was obtained through the judgment of five experts and the reliability calculated using Cronbach's Alpha formula indicated very high reliability. The data were processed by calculating arithmetic means, standard deviation and analysis of variance ANOVA in conjunction with Tukey's multiple range test with a significance level of $p < 0.05$ and Pearson's correlation coefficient to determine the correlation between the variables studied. The results showed that the job satisfaction in the family doctors was deficient with weaknesses in the functions and control of the work, as well as in the final phases of the decision-making process. The quality of the service was rated by users as efficient, showing a positive trend in the dimensions and quality gaps. The correlation coefficient between the variables was 0.261, indicating that it is low and directly proportional, as well as not significant.

KEYWORDS: Job satisfaction, quality of service, family medicine, primary care, health.

INTRODUCCIÓN

El médico familiar en ejercicio reúne principios de integralidad, continuidad, interés de atención personalizada para el cuidado del individuo y su familia, ofreciendo una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Rubinstein (2006), afirma que, en Atención Primaria de Salud, el médico familiar debe cumplir de manera eficiente y eficaz su labor, requiriendo de una adecuada formación y capacitación para brindar un servicio de calidad.

Así se puede resaltar, que dicha calidad de servicio se constituye por la atención de niños y adultos, evaluación del estado de salud, prevención de enfermedades, educación y promoción de la salud, apoyo para el autocuidado y manejo de lesiones, enfermedades agudas y crónicas, cuidados paliativos y asistencia en los últimos días de vida, atención prenatal, salud mental primaria, consultas y referencia cuando sea necesario.

Tomando en cuenta que la

satisfacción laboral es vista de una manera diferente en cada profesión, se puede determinar que ésta va a depender de muchos aspectos, pero principalmente del ciclo vital en que se encuentre el profesional, ya que de esto dependerá la forma como maneje las situaciones en la que se encuentre involucrado. La dinámica de la salud en estos tiempos exige cambios y revisiones permanentes de los procesos motivacionales, clima organizacional, salarios, liderazgos que se relacionan todos con el logro de los objetivos de la profesión médica.

No hay una conceptualización clara de la expresión “satisfacción laboral”. Sin embargo, la definición más explicativa en este sentido es la de Piero (1984) (citado en Pozo y col., 2005), al distinguir entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a condiciones de trabajo.

Deficientes condiciones de trabajo, mala administración y un deficiente estilo de dirección determinarán insatisfacción. Para Chiavenato (2009), la satisfacción laboral está más frecuentemente asociada con el logro, el reconocimiento, las características del puesto, la responsabilidad y el progreso; y se refiere a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo: condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, entre otras, es decir, que los factores higiénicos vienen a ser los que se encuentran de forma externa frente al puesto de trabajo.

Por otro parte, la calidad es un elemento importante para definir un servicio que se ofrece, a juicio de Lovelock, C., Wirtz, J. (2009), la calidad en los servicios es más difícil de probar puesto que se percibe en el mismo momento en que se produce,

es el usuario quien determina la calidad. Es el resultado de todos los procesos de un trabajo bien planificado y de la manera en que el servicio se entrega al usuario.

El movimiento de la calidad se centra fundamentalmente, a juicio de Álvarez (2006), en las necesidades del usuario y su satisfacción de tal forma que, si los procesos organizacionales no comienzan por satisfacer, lo normal es que terminen las relaciones de ese cliente. Por tanto, el éxito de una organización de salud está centrado en lo asertivo de su gerencia, sus miembros, pues su capital humano realizará el trabajo bajo las directrices planteadas por sus niveles laborales.

En este contexto, la satisfacción laboral y la calidad de servicio del médico familiar deben estar enmarcadas en la importancia de conocer a cada una de las personas de la organización. Esto deja claro, que los Centros de Atención Primaria de Salud deben encontrar soluciones más allá de las referencias tradicionales, transformando a los médicos familiares en un personal preventivo y humano de calidad, para

garantizar una buena atención a las comunidades.

Dicha atención está determinada por las competencias que ejercen los médicos familiares, las cuales están descritas por Gómez-Clavelina (2015) en varias categorías: el altruismo, la ética, la responsabilidad, la excelencia y el humanismo médico como aspectos importantes del profesionalismo que caracteriza al médico familiar, de igual forma se han descrito dominios como trabajo clínico, relación médico-paciente, enfoque comunitario, administración, docencia e investigación. Se plantea entonces, que la satisfacción laboral es el camino que exige, motivación, remuneración justa e incentivos económicos que dependen de instancias superiores.

Ahora bien, es necesario que los usuarios se formen una opinión positiva, para esto la institución debe satisfacer sus necesidades y expectativas, para lo cual es necesario disponer de información adecuada sobre sus necesidades, con las dimensiones de la calidad (confiabilidad, responsabilidad,

seguridad), para determinar el nivel de calidad a lograr.

En síntesis, el objetivo de esta investigación fue: Determinar la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio del médico familiar en los Centros de Atención Primaria de Salud PDVSA. Todo ello durante el período comprendido entre los años 2016 y 2017.

DESARROLLO TEÓRICO

Investigación descriptiva, correlacional, de campo, con diseño no experimental-transversal. La población fue de veinte (20) Médicos Familiares y ciento diecinueve mil veintisiete (119.027) usuarios, distribuidos en los diferentes Centros de salud del estudio. El tamaño de la muestra de usuarios se hizo aplicando la fórmula de Sierra Bravo obteniendo una muestra estratificada, citado por Chávez (2007), lo que fue igual a 100 usuarios. Posteriormente se realizó un muestreo estratificado; el cual consistió en dividir la población en subgrupos o estratos (correspondientes a cada uno de los

Centros de Atención Primaria de Salud) y seleccionar una muestra aleatoria simple (ME), dentro de cada estrato, dicha muestra se seleccionó partiendo del valor de la población del estrato (VPE) frente al valor total de la población (VTP).

Los criterios de inclusión: Médicos familiares: al menos 1 año de antigüedad en el centro APS – Medicina familiar. Usuarios: mayores de 18 años, al menos 1 año de antigüedad en el centro APS – Medicina familiar, continuidad en la atención (mínimo 6 consultas en el periodo máximo de 1 año). Mientras que los criterios de Exclusión fueron: Médicos familiares: quienes no quisieron participar en el estudio. Usuarios: aquellos que no quisieron colaborar con el llenado de los instrumentos, quienes consultaron por primera vez, usuarios con atención episódica

Para la recolección de los datos, se utilizaron como instrumento dos cuestionarios constituidos por afirmaciones con alternativas de respuesta para registrar actitudes: uno conformado por 30 ítems dirigido a los

médicos familiares para evaluar Satisfacción Laboral y otro integrado por 33 ítems aplicado a los usuarios de los centros de atención primaria de salud, para la evaluación de la variable Calidad de Servicio. En ambos instrumentos se incluyó una escala de respuesta tipo Likert de 4 alternativas de respuesta; donde las de mayor puntaje: Siempre (4) y casi siempre (3), se refieren a las respuestas positivas, seguidas casi nunca (2) y nunca (1) relacionadas con las respuestas de tendencia negativa.

Se determinó la validez de contenido de los instrumentos a través del juicio de cinco expertos: profesionales del área de la salud, estadística y metodológica, con estudios doctorales en ciencias de la salud y educación, quienes se desempeñaban en ambientes educativos y en cargos gerenciales. Para el cálculo de la confiabilidad, se realizó una prueba piloto aplicando los dos instrumentos a una muestra independientes de la muestra de estudio, pero con las mismas características. Se procedió a calcular la confiabilidad de ambos

instrumentos mediante la fórmula de Alfa de Cronbach obteniéndose un índice de confiabilidad de 0,98 para el instrumento aplicado a los médicos y

de 0,99 para el dirigido a los usuarios indicando muy alta confiabilidad para ambos instrumentos.

Cuadro 1: Baremo para la Interpretación de los Resultados

Puntaje	Categorías	Interpretación
$3,25 \leq x < 4,00$	Muy eficiente	Excelente desempeño del aspecto evaluado
$2,50 \leq x < 3,24$	Eficiente	Adecuado desempeño del aspecto evaluado
$1,75 \leq x < 2,49$	Deficiente	Inadecuado desempeño del aspecto evaluado
$1,00 \leq x < 1,74$	Insuficiente	Deficiente desempeño del aspecto evaluado

Fuente: Sanguinety (2018)

El procesamiento estadístico se realizó, mediante el cálculo de medias aritméticas de los indicadores evaluados con su respectiva comparación a través del análisis de la varianza (ANOVA) y subconjuntos homogéneos por la prueba de Tukey, permitiendo comprobar tanto las hipótesis, como el alcance de los objetivos planteados en la presente investigación.

Para determinar el nivel en el que

se encontraron los indicadores, dimensiones y variables estudiadas, fueron contrastadas las medias aritméticas obtenidas con el baremo elaborado por el investigador (cuadro 1). Además, el valor de la correlación fue comparado con la escala propuesta por Sierra Bravo (2007) para apreciar en forma cualitativa la asociación entre las variables, tal como se muestra en el cuadro 2.

Cuadro 2: Clasificación del Nivel de Correlación

Valor Numérico (+/-)	Interpretación
0,70 a 1,00	Correlación Alta
0,40 a 0,69	Correlación Moderada
0,20 a 0,39	Correlación Baja
0,00 a 0,19	Correlación Muy Baja

Fuente: Sierra Bravo (2007).

RESULTADOS

Variable: Satisfacción Laboral.
Dimensión: Procesos de Trabajo.

El resultado obtenido del análisis de la varianza ANOVA (Cuadro 3),

arrojó un nivel de significancia de 0,000 indicando que existen diferencias significativas entre los valores para las medias aritméticas obtenidas por los indicadores que conforman la dimensión evaluados por el grupo de médicos familiares encuestados.

Cuadro 3. ANOVA. Procesos de Trabajo. Médicos Familiares. Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

	Suma de Cuadrados	gl	Media Cuadrática	Sig. (p<0,05)
Inter-grupos	57,682	3	19,227	0,000*
Intra-grupos	19,006	76	0,250	
Total	76,687	79		

*Diferencia significativa p <0,05

Como complemento al ANOVA, se aplicó la prueba de los Múltiples Rangos de Tukey, observándose que

los indicadores de la referida dimensión fueron agrupados en tres subconjuntos homogéneos ubicando

en cada uno de ellos a las medias aritméticas asumidas como similares, destacando que la

diferencia estadística se presenta entre los subconjuntos establecidos por la prueba, tal como se indica en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Subconjuntos Homogéneos. Procesos de Trabajo. Médicos Familiares. Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

FACTOR	N	Subconjunto para Alfa = 0,05		
		1	2	3
Control de trabajo	20	1,77		
Funciones de trabajo	20	1,85		
Sistemas de trabajo	20		2,98	
Actividades destinadas	20			3,82

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos a Usa el tamaño muestral de la media armónica = 20 PUNTAJE. HSD de Tukey

La prueba de rango de Tukey, permite apreciar que en los procesos de trabajo, predominó el indicador Actividades Destinadas con una media de 3,82 siendo calificado de acuerdo con el baremo establecido como muy eficiente. Este resultado evidencia que, según la opinión de los médicos familiares consultados, los objetivos planificados permiten el alcance de las metas tanto en el mediano como en el largo plazo. Además, se asignan los recursos para la ejecución de los objetivos

propuestos, estando alineadas las actividades destinadas con el conjunto de metas a lograr.

El desempeño muy eficiente del indicador se corresponde con lo planteado por Corredor (2006) con respecto a que las actividades destinadas están conformadas por el conjunto de objetivos y metas por los centros de atención primaria de salud. Al mismo tiempo, coincide con Gómez y col. (2013), al considerar que todas las decisiones que se asumen en el marco del proyecto deben armonizar

entre sí y subordinarse a la intencionalidad básica. De forma que, en las organizaciones en estudio, se cumple lo establecido por Mallar (2010), que las actividades se piensan, diseñen y ejecuten en el marco de un proceso. Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se encolumnan hacia metas comunes.

Seguidamente, el indicador Sistemas de Trabajo obtuvo media de 2,98 correspondiente a un nivel eficiente, observándose una tendencia positiva en el establecimiento de objetivos para los sistemas de trabajo, así como en el diseño dichos sistemas de forma que garanticen su cabal cumplimiento, siendo estos objetivos, tomados en cuenta por los médicos para el desarrollo de sus funciones. Esto coincide con Chiavenato (2009), ya que los sistemas de trabajo se fundamentan en especificar las actividades necesarias para el alcance de los objetivos planteados por la gerencia, agrupar las actividades en una estructura lógica y asignarlas a

personas con la responsabilidad de darles cumplimiento.

De igual forma, el resultado en discusión se adapta a la postura de Munich y García, citado por Cuenca (2006), quienes expresan que los sistemas de trabajo son adecuados cuando se diseñan en función a los objetivos organizacionales, permitiendo en el caso del presente estudio, a los médicos familiares de los centros de atención primaria en salud, tener claro cuáles son sus funciones, tareas y responsabilidades.

Por último, fueron agrupados en un mismo subconjunto los indicadores funciones de trabajo y control con medias aritméticas de 1,85 y 1,77; evidenciando que dichos procesos fueron catalogados como insuficientes según el baremo del este estudio. Basado en estos resultados, el indicador Funciones de Trabajo, refleja debilidades en aspectos tales como: establecer decisiones compartidas con los trabajadores para poner en marcha la empresa, promover el entusiasmo para laborar arduamente a fin de poner en práctica las acciones incluidas en la

planificación de las funciones de trabajo.

Se evidencia una tendencia negativa del indicador Control, específicamente tal y como lo señalaron los médicos familiares, en la evaluación continua de los planes de trabajo a fin de prever desviaciones, así como en realizar comparaciones de las metas alcanzadas con parámetros establecidos. Asimismo, se presentaron debilidades en la ejecución del control del trabajo como una práctica permanente para contrastar lo que va sucediendo con lo planificado. Considerando las debilidades, se observa discrepancia entre el resultado obtenido por Corredor (2006) con respecto a que la función de trabajo tiene mucho que ver con las personas por estar directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos.

Así, la función de trabajo se refiere a las relaciones interpersonales promovidas mediante la orientación, motivación, participación, de tal modo que el director de la institución en este caso de atención primaria en salud,

necesita comunicar y liderar eficazmente al grupo de trabajo. Por otra parte, coincide con Ajenjo (2007), al exponer que una función de trabajo insuficiente impide el adecuado desarrollo de los procesos institucionales.

El resultado obtenido respecto al control difiere de Corredor (2006) al asumir esta función administrativa como la encargada de verificar que la ejecución concuerde con los planes a través del monitoreo del desempeño y compararlo con respecto a un parámetro establecido. Asimismo, se contradice de lo recomendado por Munich y García, citado por Cuenca (2006), en cuanto a que el control debe ser una actividad permanente dirigida a la evaluación y medición de la ejecución de los planes con el fin de prever desviaciones.

Dimensión fases en la toma de decisiones.

Al aplicar el ANOVA (Ver Cuadro 5) en esta fase, se obtuvo una significancia de 0,000 ($p < 0,05$) indicando la existencia de diferencias estadísticamente importantes entre los valores de las medias aritméticas

de los indicadores comparados, en este caso fueron: Diagnóstico del problema, definición del problema, formulación del problema, evaluación de alternativas, elección de alternativas y ejecución de alternativas.

Cuadro5. ANOVA. Fases en la Toma de Decisiones. Médicos Familiares. Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

	Suma de Cuadrados	gl	Media Cuadrática	Sig. (p<0,05)
Inter-grupos	72,364	5	14,473	0,000*
Intra-grupos	43,539	114	0,382	
Total	115,903	119		

*Diferencia significativa p <0,05

La prueba de rangos de Tukey, confirmó lo hallado por el ANOVA, al ubicar los indicadores evaluados en tres subconjuntos homogéneos, según se muestra a continuación en el Cuadro 6.

Cuadro 6. Subconjuntos Homogéneos. Fases en la Toma de Decisiones. Médicos Familiares. Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

FACTOR	N	Subconjunto para Alfa = 0,05		
		1	2	3
Ejecución de alternativas	20	1,30		
Elección de alternativas	20	1,31		
Evaluación de alternativas	20		2,05	
Diagnóstico del problema	20			3,01
Definición del problema	20			3,03
Formulación del problema	20			3,03

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos a Usa el tamaño muestral de la media armónica = 20 PUNTAJE. HSD de Tukey

Los resultados de el cuadro 5, permiten apreciar que las fases de la toma de decisiones desarrolladas de forma eficiente fueron la formulación del problema, definición del problema y diagnóstico del problema, catalogadas de esta forma debido a los valores de las medias de 3,03 y 3,01 alcanzados por estos indicadores. En lo que respecta al Diagnóstico del Problema, los médicos encuestados manifestaron que, en el proceso de toma de decisiones, definen adecuadamente cuál es el problema que resolver, sus causas y como solucionarlo.

En este sentido, efectúan esta primera fase del proceso de toma de decisiones ajustado a lo indicado por Chiavenato (2007) al identificar cuál es el problema específico por resolver para así establecer la forma más adecuada de solventarlo. De igual forma, se observó en las fases de toma de decisiones una eficiente Definición del Problema por parte de los médicos familiares encuestados, específicamente en lo que respecta a la identificación de los componentes del problema, la búsqueda de los

factores que lo determinan e identificación de todos los hechos causales relacionados. Asimismo, se obtuvo una tendencia positiva para la Formulación del Problema, ya que los médicos se basan en el análisis de situaciones similares ocurridas con anterioridad para seleccionar una vía de solución al problema actual.

En estas dos fases del proceso, los médicos coinciden con Gordón (2007), al definir el problema siguiendo un proceso de análisis de la información recopilada en torno a él, para buscar sus causas, factores desencadenantes y los hechos asociados. Así como lo pautado por Chiavenato (2007) al formular el problema en base a las posibles alternativas de solución que pueden aplicarse, tomando en cuenta la efectividad de las que fueron utilizadas en casos anteriores y del aporte de beneficios una vez comparadas entre sí.

Por otro lado, la Evaluación de Alternativas resultó una fase de la toma de decisiones desarrollada por los médicos de forma deficiente, presentando debilidades en la

utilización de una metodología para estudiar las ventajas y desventajas de cada una de las alternativas de solución del problema, así como también en tomar en cuenta los recursos requeridos al momento de decidir cuál de ellas poner en práctica y en la existencia de un marco específico en el centro de salud para evaluar las alternativas de solución de problemas. En relación con ello, Chiavenato (2007) refiere que el requerimiento de aplicar una metodología que de forma sistemática, formal, analítica y predictiva conduzca a la selección de opción de menor riesgo para la organización o de aquella que finalmente permita superar la contingencia aun cuando exija sacrificios iniciales.

Adicionalmente, los indicadores en menor nivel de desarrollo fueron la elección y ejecución de alternativas cuyas medias fueron 1,31 y 1,30 respectivamente, siendo ambos catalogados como insuficientes. Estos resultados, demuestran deficiencias en las fases finales del proceso de toma de decisiones, específicamente

en lo relacionado a la Elección de Alternativa para solventar el problema, considerando que los médicos manifestaron casi nunca elegir una entre varias opciones para el logro de los objetivos o las necesidades del sistema, así como disponer de una segunda opción en caso de que la adoptada no brinde los beneficios esperados. De acuerdo con Chiavenato (2007) la selección de la alternativa más adecuada para el logro de los objetivos debe realizarse a partir de un abanico de opciones eligiendo entre las propuestas, la más idónea para las necesidades del sistema y la que produzca máximos beneficios optando, además por dos o tres más para contar con opciones laterales para cubrir imprevistos. Según los resultados, los médicos familiares consideran escasamente un conjunto de alternativas, siguiendo una única vía de solución a los problemas que resuelven en el medio laboral.

En forma similar se comportó el indicador Ejecución de Alternativas, presentándose insuficiencias en la existencia de un plan específico para

la puesta en práctica de la alternativa de solución, al igual que en el aporte del apoyo requerido y la toma de decisiones acertadas por parte de la dirección para viabilizar la ejecución de alternativas de solución. Con relación a dicho resultado Chiavenato (2007) establece que, para una

implementación exitosa de la alternativa seleccionada, es necesario contar con un plan para el desarrollo de esta y el apoyo de la gerencia o dirección tanto en el aporte de recursos, como en las decisiones colaterales que se tengan que tomar.

Cuadro 7. Variable Satisfacción Laboral. Médicos Familiares. Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

Dimensión	Promedio Media \pm DS*	Categoría
Procesos de trabajo	2,61 \pm 0,31	Eficiente
Fases en la Toma de Decisiones	2,28 \pm 0,48	Deficiente
Satisfacción Laboral	2,45 \pm 0,40	Deficiente

Fuente: Sanguinety (2019)

En el cuadro 7, se muestra el nivel alcanzado por la variable Satisfacción Laboral determinado a partir del valor promedio de las dimensiones estudiadas, obteniéndose que la media para dicha variable fue de 2,45 con una desviación estándar de 0,40 (baja dispersión de los datos) demostrando que fue catalogada por los médicos familiares como deficiente.

Este hallazgo, es producto de las

debilidades observadas en las dos dimensiones evaluadas. Con respecto a los procesos de trabajo, los médicos familiares manifestaron participar escasamente en la toma de decisiones compartidas, recibir poca motivación por parte de la gerencia para estimular el desempeño y dificultad para aplicar las actividades incluidas en la planificación. Igualmente, los procesos de trabajo se ven afectados por la falta de un

sistema de control adecuado y permanente que permita la detección temprana de obstáculos para el alcance de los objetivos, selección de medidas de contingencia y corrección oportuna de desviaciones a la planificación.

Estos aspectos, son determinantes para promover los factores intrínsecos de la satisfacción laboral de los médicos familiares, donde se incluyen los aspectos motivacionales, actitudinales y de compromiso personal con la organización, observándose a la luz de los resultados, que en los centros de atención primaria se están promoviendo de forma insuficiente en los médicos familiares que prestan el servicio de salud. En este orden de ideas, Parra (2009) evidenció en el personal médico de instituciones del sector salud una relación positiva y directa entre la motivación del personal y satisfacción laboral.

Según los resultados, dicho personal se encuentra capacitado profesionalmente para identificar, definir y diagnosticar el problema a resolver. No obstante, manifestaron

tener dificultades para la evaluación de varias alternativas de solución al problema, y lo que llama más a la atención, para la implementación de la opción seleccionada para solventarlo. Esta circunstancia, limita el desempeño del personal médico e incide en insatisfacción laboral por limitaciones de gestión o bien de recursos materiales.

Los resultados antes descritos, incidieron en que la satisfacción laboral fuera catalogada por los médicos familiares como deficiente, coincidiendo con la investigación realizada por Simón (2009), en la que encontró en empleados de centros clínicos ambulatorios, una inadecuada satisfacción laboral con deficiencias en la motivación de los empleados.

Asimismo, los médicos familiares a pesar de manifestar incompleta satisfacción laboral desempeñan su trabajo con dedicación y profesionalismo, desarrollando sus funciones de acuerdo con los objetivos de los centros de atención primaria de salud de PDVSA, dando cumplimiento a las metas de la gerencia, así como solventando los problemas de salud

en los usuarios mediante un proceso de toma de decisiones y practica medica adecuados. Las condiciones de trabajo, los recursos disponibles (físicos, humanos, tecnológicos, entre otros), la relación de los directivos con el personal (factores motivacionales y de liderazgo), no satisfacen del todo las expectativas de los médicos familiares, requiriendo la aplicación de acciones de mejora para fortalecer la satisfacción laboral y el compromiso.

Variable: calidad de servicio.

Dimensión: dimensiones de la calidad.

Los resultados encontrados tras el análisis de medias ANOVA en esta dimensión (Ver cuadro 8), se obtuvo una significancia de 0,170 ($p > 0,05$) indicando que no existen diferencias significativas entre los valores de los indicadores que conformaron la dimensión analizada (Confiability, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad).

**Cuadro 8. ANOVA. Dimensiones de la Calidad.
Usuarios de los Centros de Atención Primaria
de Salud de PDVSA. 2019**

	Suma de Cuadrados	GI	Media Cuadrática	Sig. ($p < 0,05$)
Inter-grupos	3,964	4	0,991	0,170**
Intra-grupos	304,502	495	0,615	
Total	308,467	499		

**Diferencia NO significativa $p > 0,05$

La prueba de rangos de Tukey, confirmó lo hallado por el ANOVA, al ubicar los indicadores evaluados en un único subconjunto homogéneo

debido a la similitud de las medias aritméticas comparadas (Cuadro 9).

Cuadro 9. Subconjuntos Homogéneos. Dimensiones de la Calidad. Usuarios de los Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

FACTOR	N	Subconjunto para Alfa = 0,05
		1
Confiabilidad	100	3,28
Tangibilidad	100	3,28
Responsabilidad	100	3,38
Empatía	100	3,45
Seguridad	100	3,51

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos. a Usa el tamaño muestral de la media armónica = 100 PUNTAJE. HSD de Tukey

Los resultados del Cuadro 9, demuestran que, según la opinión de los usuarios, las cinco dimensiones de la calidad se presentan en un nivel muy eficiente, considerando que los valores de las medias aritméticas de tales indicadores se ubicaron por encima de 3,25 puntos correspondiéndoles dicha categoría según el baremo del presente estudio.

En este orden de ideas, la Seguridad fue el indicador con el valor para la media más alto (3,51) demostrando en función de los aspectos evaluados mediante el instrumento de recolección de datos,

que el servicio prestado inspira confianza a los usuarios quienes, al mismo tiempo señalaron que el personal está capacitado para desempeñar sus funciones brindándoles seguridad para volver a solicitar los servicios ofrecidos. Ello se corresponde con Zeithaml y col. (2011), para quienes la seguridad consiste en transmitir buena voluntad y confianza a los usuarios o clientes. Este indicador, adquiere importancia para aquellos servicios que involucran cierto grado de riesgo, incertidumbre o duda acerca de los resultados, como es el caso en el contexto de la

investigación, de algunos procedimientos médicos aplicados para solventar problemas de salud.

Seguidamente, se ubicó la Empatía en la categoría muy eficiente con un valor para la media de 3,45, evidenciando fortalezas en el personal de los centros de salud para brindar al usuario una atención individualizada y profesional, haciéndole sentir que es importante para la organización. Sustentado en Zeithaml y col. (2011), la empatía consiste en la capacidad del personal de estas instituciones en colocarse en el lugar de los pacientes para comprender sus necesidades y de esta forma, sensibilizarse por satisfacerlas, demostrándoles un interés especial por atenderlos.

De igual modo, la Responsabilidad cuya media fue 3,38 fue muy eficiente para los usuarios, afirmando que el centro de atención primaria de salud ofrece un servicio oportuno y una asistencia adecuada a los pacientes, teniendo la capacidad de personalizar el servicio de acuerdo con sus requerimientos particulares. Tal hallazgo, se corresponde con Zeithaml y col. (2011), para quienes la

responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y prestar el servicio con prontitud.

Por otra parte, la Tangibilidad y Confiabilidad coincidieron en valores para las medias de 3,28 quedando calificados como muy eficientes. Se observó una tendencia positiva en lo que se refiere a la Tangibilidad en aspectos tales como; la transmisión de una imagen positiva del centro de salud a la comunidad, conocimientos especializados del personal garantes de un servicio eficiente, así como disponer de material y equipos de primera calidad para la prestación del servicio. En correspondencia con Zeithaml y col. (2011), la tangibilidad observada está conformada por la adecuada apariencia tanto del personal como de las instalaciones, equipos y materiales de comunicación, entre otros elementos físicos involucrados en el servicio que transmiten representaciones perceptibles o imágenes notorias de los centros de atención primaria de salud, que son vistos de forma positiva

Asimismo, para los usuarios la Confiabilidad asociada a la calidad del

servicio fue muy eficiente en lo que respecta al cumplimiento de los servicios de manera segura, recibir un servicio de salud que les satisface y conocer las perspectivas planteadas por el centro de salud sobre el servicio que presta a la comunidad. Tal resultado, indica que el personal de estos centros entrega lo prometido a los usuarios de manera puntual, asumiendo la confiabilidad según lo establecen Zeithaml y col. (2011), para quienes es la capacidad de cumplir las promesas a los clientes de manera oportuna, segura y precisa, esto implica llevar a cabo lo convenido

acerca del tiempo y forma de entrega del servicio.

Dimensión: brechas de la calidad

Al determinar el ANOVA mostrado en el cuadro 10, donde puede apreciarse una significancia de 0,000 ($p < 0,05$) indicando que las medias aritméticas de los indicadores comparados presentan diferencias entre sí, siendo éstos los siguientes: Expectativa del cliente, percepciones del cliente, lo que el cliente espera, estándares del servicio, servicio con los estándares y desempeño con las promesas.

Cuadro 10. ANOVA. Brechas de la Calidad. Usuarios de los Centros de Atención Primaria De Salud de PDVSA. 2019 ANOVA

	Suma de Cuadrados	gl	Media Cuadrática	Sig. ($p < 0,05$)
Inter-grupos	123,202	5	26,640	0,000*
Intra-grupos	425,713	584	0,717	
Total	548,916	599		

*Diferencia significativa $p < 0,05$

La prueba de rangos de Tukey, confirmó la existencia de diferencias significativas entre los indicadores evaluados, ubicándolos en dos

subconjuntos homogéneos, como se muestra a continuación en el Cuadro 11.

**Cuadro 11. Subconjuntos Homogéneos. Brechas de la
Calidad. Usuarios de los Centros de Atención
Primaria de Salud de PDVSA. 2019**

PUNTAJE. HSD de Tukey

FACTOR	N	Subconjunto para Alfa = 0,05	
		1	2
El desempeño con las promesas	100	2,12	
El servicio con los estándares	100	2,38	
Los estándares del servicio	100		3,18
Percepciones del cliente	100		3,20
Lo que el cliente espera	100		3,20
Expectativas del cliente	100		3,21

Se muestran las medias para los grupos en los subconjuntos homogéneos a Usa el tamaño muestral de la media armónica = 100

Los resultados del cuadro 11, demuestran un desempeño eficiente de las expectativas del cliente con una media de 3,21, lo que el cliente espera y percepciones del cliente con un valor de 3,20, seguido de los estándares del servicio con 3,18. Mientras que se presentaron de forma deficiente, las brechas el servicio con los estándares cuya media fue de 2,38 y el desempeño con las promesas con un valor de 2,12.

En lo que respecta a las Expectativas del Cliente, los usuarios manifestaron que el servicio ofrecido por el centro de atención se ajusta a

sus expectativas. Se observa coincidencia con Zeithaml y col. (2011) al plantear que esta brecha de la calidad consiste en prestar el servicio deseado por el cliente.

Igualmente, fue eficiente la brecha de la calidad denominada Lo que el Cliente Espera, ya que el centro de salud les permite a los usuarios comunicar las necesidades que esperan sean cubiertas por el servicio médico, además el personal interactúa directamente con los pacientes dándole importancia a la información aportada por ellos. Este resultado, se corresponde con lo indicado por

Zeithaml y col. (2011), en lo que corresponde a un adecuado entendimiento por parte de los centros de atención primaria de salud de las expectativas del usuario, es decir, de lo que espera recibir al ser atendido en estas organizaciones, aportándoles un servicio satisfactorio

El indicador Percepciones del Cliente y Estándares del Servicio lo calificaron como eficiente y excelente respectivamente, ya que, según la opinión de los usuarios, el servicio ofrecido por el centro de atención primaria de salud le brinda satisfacción al paciente, cubriendo sus necesidades lo cual incide en una valoración positiva de la calidad de este por los pacientes. Los resultados anteriores, coinciden con Zeithaml y col. (2011), al considerar que las percepciones del cliente están referidas a la valoración que estos hacen cuando han experimentado un servicio de calidad y expresan el grado de satisfacción.

Igualmente, la tendencia positiva

de los estándares del servicio presenta correspondencia con Zeithaml y col. (2011), quienes señalan que en esta brecha se evalúa al proveedor en cuanto a su capacidad de traducir las expectativas de los clientes en especificaciones sobre calidad en el servicio, estableciendo estándares que puedan ser aplicados por el equipo de trabajo sin errores u omisiones, para desarrollar un servicio enfocado al cliente.

Por otra parte, los indicadores Servicio con los Estándares y Desempeño con las Promesas, fueron calificados por los usuarios como deficientes, presentando debilidades en cuanto a la superioridad del servicio, es decir, al ofrecimiento de valor agregado a lo esperado por los pacientes. Este comportamiento del indicador según Zeithaml y col. (2011), evidencia discrepancias entre la creación de normas de servicio enfocadas al cliente y el desempeño real del servicio prestado.

Cuadro 12. Variable Calidad de Servicio. Usuarios de los Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

Dimensión	Promedio Media \pm DS*	Categoría
Dimensiones de la Calidad	3,38 \pm 0,77	Muy eficiente
Brechas de la Calidad	2,88 \pm 0,63	Eficiente
Calidad de Servicio	3,13 \pm 0,70	Eficiente

Fuente: Sanguinety (2019).

El cuadro 12, resume el comportamiento de la variable Calidad de Servicio considerando el valor promedio de las dimensiones que la integraron, obteniéndose que la media para dicha variable fue de 3,13 con una desviación estándar de 0,70 (baja dispersión de los datos) demostrando que fue calificada por los usuarios como eficiente. Al respecto, cabe destacar que, según la opinión de los usuarios, las cinco dimensiones de la calidad evaluadas se desarrollan en estas organizaciones de forma muy eficiente. En relación con esto, Zeithaml y col. (2011), señalan que los usuarios del servicio evalúan la calidad de este a través de la apreciación de estas dimensiones.

En forma general, tales dimensiones se desempeñan

eficientemente en los centros de salud en estudio, recibiendo los usuarios un servicio acertado, ajustado a un adecuado proceder del personal encargado de atenderlos, así como a la entrega oportuna de lo prometido, bajo una atención que inspira seguridad en los procesos desarrollados y comprensión de las necesidades de las personas que demandan los servicios, que son recibidos en instalaciones cómodas, de buen equipamiento. Ello difiere de los encontrados por Perdomo (2009), quien indicó desde el punto de vista de los clientes, moderada valoración de la calidad de servicio con debilidades en aspectos como tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.

En el caso de la presente

investigación, llamó la atención que las brechas dependientes del proveedor fueron aspectos deficientes como determinantes de la calidad del servicio. En función a estos resultados, los centros de atención primaria requieren efectuar los ajustes necesarios a nivel interno (procesos, recursos, oferta de servicios) de forma que la calidad no se vea afectada por deficiencias en la entrega al cliente de un servicio acorde a lo prometido.

Lo antes planteado, coincide con

los hallazgos de Cervantes (2009) al investigar la relación entre la calidad de servicio y la resolución de conflictos en los Hospitales del Estado Zulia, observando deficiencias en técnicas de calidad por parte del personal directivo quien representa al proveedor del servicio, en lo que respecta a una comunicación eficaz con la comunidad para conocer sus expectativas y elaborar planes de difusión de las actividades a desarrollar.

Cuadro 13. Correlación entre Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio Médicos y Usuarios de los Centros de Atención Primaria de Salud de PDVSA. 2019

Variables		Satisfacción Laboral	Calidad de Servicio
Satisfacción Laboral			
Rho de Pearson	Coeficiente de correlación	1,000	0,261*
	Sig. (bilateral)	20	0,267
	N		100
Calidad de Servicio			
	Coeficiente de correlación	0,261*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,267	
	N	20	100

Fuente: Sanguinetty (2019). * La correlación no es signi-

ficativa al nivel 0,01 (bilateral)

Tal y como se muestra en el cuadro 13, el valor de la correlación entre las variables Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio es de 0,261, esto expresa que la asociación entre ambas variables es de baja intensidad, de acuerdo con la escala propuesta por Sierra (2007) para interpretar el coeficiente de correlación. Por otro lado, se asume una relación no significativa entre las variables en estudio. Al respecto, Troconis (2009), determinó la relación entre satisfacción laboral y calidad de servicio de los trabajadores de la industria petroquímica, obteniendo en forma contraria a lo observado en este estudio, una relación alta, significativa y de sentido positivo o proporcional, indicativa de que en la medida que aumenta la satisfacción laboral, también lo hace la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con los planteamientos expresados anteriormente, se puede concluir que los médicos familiares reconocen que

las deficiencias organizativas limitan su satisfacción laboral y aún cumplen sus funciones, con la calidad esperada por sus usuarios y la gestión de las instituciones objeto de investigación.

- Respecto a la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del médico familiar en los centros de atención primaria de salud PDVSA, los resultados muestran que la variable satisfacción laboral está en un nivel deficiente, la variable calidad de servicio está en un nivel eficiente y la correlación entre ellas es muy baja y no significativa.

- Es necesario realizar acciones encaminadas a continuar midiendo la calidad del servicio, en base a las expectativas del cliente y los beneficios que obtenga la institución. Pero sobre todo se deben centrar esfuerzos en mejorar la percepción de los médicos familiares referente a la satisfacción laboral y esto se puede lograr con acciones concretas de la gerencia tomando en cuenta los aspectos motivacionales, actitudinales y otorgando mayor autonomía al médico frente a la toma de decisiones

en su ejercicio laboral.

REFERENCIAS

- Ajenjo, A. (2005). **Dirección y Gestión de Proyectos un Enfoque Práctico**. 2da Edición. México: Alfaomega, p. 35-36-40.
- Álvarez, M. (2006). **El Liderazgo de la Calidad Total**. España: Escuela Española, p.183-209.
- Cervantes, O. (2009). **La Calidad de Servicio y la Resolución de Conflictos en los Hospitales del Estado Zulia**. Trabajo de Grado. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta.
- Chiavenato, I. (2009). **Comportamiento Organizacional**. México: Interamericana Editores. p. 240.
- Chiavenato, I. (2007a). **Administración de Recursos Humanos**. México: Mc Graw- Hill, pp.68-76-487-619
- Chiavenato, I. (2007b). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. México: Mc Graw-Hill, pp.386-387-410-595.
- Corredor, J. (2006). **La Planificación: Nuevos enfoques y proposiciones para su aplicación**. Venezuela: Vadel Hermanos Editores, pp.86-87.
- Gómez, F., Hernández, I. y Grijalva, M. (2015). **Identificación y Clasificación de Competencias Profesionales en Medicina Familiar**. *Aten Fam.* 2015; 22 (1):19-25.
- Gómez, R., Velásquez, W., Rodríguez, F. (2013). **Manual de Gestión de Proyectos**. 2da Edición. Universidad de Antioquia. ISBN: 978-958-714-281-5, pp. 25.
- González, J. (2009). **La Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en el Hospital Universitario de Maracaibo**. Trabajo de Grado. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Gordon, M. (2007). **Cómo Decidir Mejor y más Rápido**. Barcelona: Deusto, S.A., p. 125.
- Lovelock, C., Wirtz, J. (2009). **Marketing de Servicios. Personal, Tecnología y Estrategia**. 6ta Edición. México: Pearson Educación. P.25
- Mallar, M. (2010). **La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente**. *Revista científica "Visión de futuro"*. 13(1). Fecha de consulta 14 de mayo 2012. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3579/357935475004>
- Perdomo, A. (2009). **Calidad de Servicio como Estrategia como Posicionamiento de la Imagen Corporativa en el Sector Hospitalario de los Municipios Trujillo y Valera**. Trabajo de Grado. Maracaibo: Universidad del Zulia.

Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. y Martos, M. (2005). **Determinantes de la Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Administración Pública:** el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Ansiedad y Estrés. Universidad de Almería. España: 11(2-3), 247-264.

Rubinstein, A. (2006). **Medicina Familiar y Práctica Ambulatoria.** Argentina: Médica Panamericana, p.p. 22,24,42-43

Secretaría Central de ISO (2004). **Norma ISO 10002:2004:** Calidad de servicio y atención al cliente. Ginebra. Suiza.

Sierra Bravo, R. (2007). **Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios.** Tercera Edición. Editorial Thompson Paraninfo. México.

Simón, A. (2009). **La Satisfacción Laboral en los Centros Clínicos y Ambulatorios y la Resistencia al Cambio de los Médicos.** Trabajo de Grado. Maracaibo: Universidad del Zulia.

Troconis, D. (2009). **Sistema de Compensación Salarial y Calidad de Servicio de la Industria Petroquímica.** Trabajo de Grado. Punto Fijo: Núcleo Punto Fijo, Universidad del Zulia.

Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. (2011). **Marketing de Servicio.** México: Mc Graw-Hill, pp.63-93- 95-103-122-254.

VALOR DE LA EXPERTICIA DACTILOSCÓPICA: UNA DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DEL DELITO

Autor: Jesús Lugo
jesuslugom62@hotmail.com

RESUMEN

Este artículo aborda, de manera sucinta, un análisis del valor probatorio de la experticia dactiloscópica en el proceso penal venezolano desde dos enfoques: la motivación de la interpretación perceptiva y la infraestructura de la convicción representada en el fallo definitivo que el diseño constitucional venezolano permite impugnar mediante los recursos de apelación o de casación. Planteándose como objetivo verificar el valor probatorio de la experticia dactiloscópica como una de las técnicas de investigación criminal del delito, a través de una investigación, enmarcada en las ciencias jurídicas, con un enfoque cualitativo, utilizando la metodología de investigación documental. Se concluye que la seguridad con la que un dactiloscopista forense emite un dictamen de identidad humana no ha sido emulada por ningún otro procedimiento técnico o científico. Además, se señalan las circunstancias de hecho y de derecho que afectan el nivel cognoscitivo aportado por la experticia dactiloscópica en el proceso penal venezolano, entregando elementos cognitivos y operacionales que podrán ser utilizados por los profesionales del derecho en su labor de asistencia al imputado por la comisión de un delito.

PALABRAS CLAVE:

Experticia,
dactiloscopia,
identidad.

VALUE OF THE DACTYOSCOPIC EXPERTISE: ONE OF THE CRIMINAL INVESTIGATION TECHNIQUES

Author: Jesús Lugo
jesuslugom62@hotmail.com

ABSTRACT

This article deals, in a succinct way, with an analysis of the probative value of the dactyloscopic expertise in the Venezuelan criminal process from two approaches: the motivation of the perceptive interpretation and the infrastructure of the conviction represented in the definitive ruling that the Venezuelan constitutional design allows to challenge through appeals or cassation appeals Raising the objective of verifying the probative value of fingerprint expertise as one of the techniques of criminal investigation of crime through an investigation framed in the legal sciences, with a qualitative approach, using the methodology of documentary research. It is concluded that the security with which a forensic fingerprinter issues a human identity report has not been emulated by any other technical or scientific procedure In addition, the circumstances of fact and of law that affect the cognitive level contributed by the dactyloscopic expertise in the Venezuelan criminal process are indicated, giving out cognitive and operational elements that may be used by legal professionals in their work to assist the accused for the commission of a crime.

KEYWORDS: Expertise, fingerprint, identity.

INTRODUCCIÓN

El valor probatorio de la experticia dactiloscópica en el proceso penal venezolano puede ser analizado desde dos enfoques: la motivación de la interpretación perceptiva y la infraestructura racional de la convicción representada en el fallo definitivo, que el diseño constitucional venezolano y la casuista jurisdiccional propia del sistema acusatorio permite impugnar mediante el recurso de apelación, en el primer caso, o el de casación, en el segundo. También, pretende señalar las circunstancias de hecho y de derecho que afectan el nivel cognoscitivo aportado por la experticia dactiloscópica en el proceso penal venezolano, aportando elementos cognitivos y operacionales que podrán ser utilizados por los profesionales del derecho en su labor de asistencia al imputado por la comisión de un delito.

La experticia se ejecuta sobre hechos que no pueden ser apreciados por el Juez, a través de una inspección judicial (experticia de comparación balística, grafotécnica, grafológica,

dactiloscópica, experticia contable, entre otros). La experticia dactiloscópica es una de las técnicas auxiliares empleadas en la investigación criminal para la identificación de personas por medio de la impresión o reproducción física de los dibujos formados por las crestas papilares en las yemas de los dedos de las manos, basándose en los principios de la dactiloscopia que es la ciencia que trata de la identificación de la persona humana por medio de las impresiones digitales de los diez dedos de las manos.

De tal manera, que el nivel cognoscitivo derivado de la práctica de la experticia dactiloscópica depende de la confiabilidad para generar evidencias que sirvan de fuente material de prueba, susceptibles de ser exhibidas como tal u objeto de revisión a fin de que su apreciación y valoración pueda ser objeto de un análisis crítico por parte del órgano jurisdiccional acerca de la racionalidad y coherencia entre sus causas y consecuencias.

DESARROLLO SECUENCIAL TEORICO

Valor de la Experticia

Dactiloscópica

En el contexto general del Derecho la verdad es un fin teleológico porque se sustenta en premisas acerca de la realidad, de la cual sólo se conoce lo que es susceptible de ser reproducido o representado mediante evidencias empíricas que permitan conformar un determinado nivel cognoscitivo acerca de los hechos, eventos, conductas y comportamientos que se comparan con el deber ser previsto en la norma a fin de establecer su situación fáctica respecto a la voluntad concreta expresada en la ley.

Por ello, la búsqueda de la homologación entre el conocimiento que las personas llegan a conformar acerca de la realidad y la verdad de los hechos es también un proceso heurístico, aplicable a cualquier acontecimiento e incluye la utilización de medios auxiliares, principios, reglas, estrategias y técnicas que faciliten probar objetivamente la

certeza de un evento o la veracidad de un alegato.

Leones (2013), afirma que la prueba es “la actividad que se realiza para demostrar la veracidad de un evento, su existencia o lo afirmado acerca de él, mediante la aportación de elementos que representan lo acaecido o lo reproducen según lo alegado” (p. 227). Por tanto, el proceso de probar posee una finalidad y objeto, confirmar lo argumentado respecto a la realidad. Si este conocimiento se corresponde con lo que efectivamente aconteció, se alcanzaría la verdad fáctica; pero esta no es su meta sino la obtención de la convicción del juzgador acerca de lo alegado respecto a los hechos, discutidos y discutibles, cuyo esclarecimiento es necesario para la resolución del conflicto sometido a la función jurisdiccional.

La función jurisdiccional, definida por Echeverría (2012), como “la actividad a cargo de los órganos judiciales de apreciar, en los términos predeterminados por la ley, si la conducta de la persona se corresponde con la establecida en la

regla de comportamiento” (p. 188), se traduce en un proceso de características ambivalentes porque por una parte pretende establecer la verdad de lo acontecido o confirmar lo alegado por las partes; y por la otra, procura delimitar esta actividad de apreciación de los elementos que se presentan para ratificar o refutar una afirmación, en concordancia con las reglas operativas que el ordenamiento jurídico señala como de imperativo cumplimiento y observación.

El Derecho ha desarrollado una estructura judicial que hace corresponder los hechos a su naturaleza y alcance, manifestados en las figuras de materia, jurisdicción y competencia, así como a su tratamiento adjetivo bajo parámetros de cumplimiento orientados a garantizar preceptos básicos tales como el debido proceso, la presunción de inocencia y la tutela judicial efectiva. A tal efecto, los numerales 1 y 2 del artículo 49 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), señalan el derecho al debido proceso, manifestado en el derecho a la defensa y la garantía de

presunción de inocencia, expresando que el debido proceso se aplicará a todas las actuaciones judiciales y administrativas.

De acuerdo a la Carta Magna, el órgano jurisdiccional sólo debe analizar y apreciar aquellas pruebas que han sido presentadas a su conocimiento de conformidad a las disposiciones legales establecidas para equilibrar mediante el proceso, los preceptos establecidos en los artículos 10 y 11 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), artículo 25 de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (1948), el artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) y el artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos (1969), en su artículo 8, referidos al derecho al debido proceso y el carácter de orden público de la persecución estatal en contra de quienes observan un comportamiento contrario a la ley.

Particularmente, en materia penal, la función jurisdiccional se lleva a cabo en un tribunal donde el Ministerio Público, encargado por la

ley de ejercer el *iuspuniendi* del Estado, presenta elementos dirigidos a demostrar que la conducta de una persona constituye un delito predeterminado por la norma, los cuales deben ser apreciados por el Juez a fin de valorar si los mismos son suficientes como para invalidar la presunción de inocencia que obra a favor de todos los ciudadanos como derecho fundamental y garantía esencial del proceso.

Valverde (2016), sostiene que "...la función jurisdiccional en materia penal se presenta como un escenario de lucha, donde se enfrentan el presunto infractor y el Ministerio Público, armados con preceptos sustantivos y constreñidos a utilizar solamente los medios permitidos por la ley..." (p. 411).

Ante el juez penal se presenta una versión de lo ocurrido, en la forma de evidencias e indicios que mediante su concatenación lógica o el empleo de técnicas científicas, pretenden desvirtuar la presunción de inocencia que rige a favor de la persona a quien el Ministerio Público señala como actor de un comportamiento ilícito. Se

trata entonces, de homologar a una persona específica con la acción que la norma señala como manifestación de la comisión de un delito.

Considerando la planteado anteriormente, queda claramente establecido la relevancia que tiene la identidad de una persona para hacerla sujeto del derecho y garantizarle su dignidad y el disfrute de sus derechos humanos como ser individual que existe y es único, en este sentido, la naturaleza se ha encargado de mantener esta individualidad a través de una característica anatómica de los seres humanos como son las huellas dactilares, que son propias y distintivas de cada ser humano, ni siquiera hermanos gemelos tienen las huellas dactilares iguales. De esta manera, entre los métodos de establecer la identidad de las personas, figura el estudio de las huellas dactilares o dactiloscopia.

Todo esto lleva a plantearse como objetivo del presente trabajo, el cual es verificar el valor probatorio de la experticia dactiloscópica como una de las técnicas de investigación criminal del delito. En este sentido, la

presente investigación, enmarcada en las ciencias jurídicas, se realiza dentro del enfoque cualitativo, utilizando la metodología de investigación documental, la cual puede definirse como una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar, criticar, entre otras actividades intelectuales, un tema o asunto mediante el análisis de fuentes de información. Ávila (2006). Igualmente, Baena citado por Ávila (ob, cit), lo define como una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información.

Otros autores como Rodríguez (2012), consideran que la investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de todo tipo de documentos como fuentes de información: incluyendo entonces, registros gráficos, videográficos, audiográficos, iconográficos, entre otros; se le asocia normalmente ,con

la investigación archivística y bibliográfica; el concepto de documento, sin embargo, es más amplio, cubre por ejemplo: micropelículas, microfichas, diapositivas, planos, discos, cintas y películas.

Desde este punto de vista, la investigación se centrará en la búsqueda de información, su análisis y crítica en relación a verificar el valor probatorio de la experticia dactiloscópica como una de las técnicas de investigación criminal del delito, dicha búsqueda de información se realizará tomando fuentes primarias y secundarias de información tanto nacionales como internacionales.

Además, la presente investigación está enmarcada dentro de la línea de investigación: Educación para la participación y el Protagonismo Social, eje rector: Cultura de la Paz y Área Temática: Participación y ciudadanía de nuestra casa de estudios, con lo cual viene a reforzar lo planteado en la visión de la universidad referido a posicionarse como institución universitaria

competitiva, de alta calidad y pertinencia; a la vanguardia en la formación de recursos humanos y generadora de conocimientos.

Valoración de la prueba

La función jurisdiccional está dirigida a determinar si un hecho ocurrió y cuáles son sus consecuencias jurídicas mediante el auxilio de las pruebas; esto es, elementos que representan la realidad, porque el juzgador no estuvo presente cuando se suscitaron los actos, así que requiere de ayuda para recrear lo sucedido y conformar un grado de aproximación al que se le llama certeza o convicción judicial.

La verificación fáctica de un hecho material en el proceso penal, es un acto de carácter histórico, el resultado de la concatenación de pruebas acerca de lo acontecido e inferencias probables del presente deducidas racionalmente por el juez a través de la explicación lógica de la información probatoria derivada de los medios probatorios y el razonamiento deductivo derivado de la interpretación de lo percibido directamente.

Estas inferencias acerca del valor probatorio de los elementos que representan la realidad, que a su vez producen la convicción judicial y provocan la argumentación motivada que exige toda sentencia, no dependen en su totalidad de cuestiones meramente jurídicas, sino en factores propios de la subjetividad del juzgador.

Decker (2013), afirma que la valoración de las pruebas es “la actividad que realiza el juzgador, conformando un enlace lógico y natural entre la verdad conocida y la que se busca, utilizando los indicios para construir inferencias acerca de cómo se dieron los hechos” (p. 110). Se trata entonces, del grado de certeza que inspira en el juez la prueba sometida a su conocimiento con la intención de conformar su convicción acerca de la existencia de un delito y la identidad de las personas involucradas en su comisión.

En síntesis, la valoración de la prueba consiste en deducir de los hechos conocidos, presunciones o indicios, que fundamentan una opinión razonada y lógicamente estructurada

sobre la existencia de los hechos que se buscan; y que enlazada más o menos la verdad conocida y la que se busca, conforman la convicción de lo acontecido.

Experticia dactiloscópica

La dactiloscopia es definida por Valverde (ob. cit), como “la ciencia que se propone identificar a las personas físicamente consideradas por medio de la impresión o reproducción física de los dibujos formados por las crestas papilares en las yemas de los dedos de las manos” (p. 184). Se basa en el análisis de las formas que dejan marcadas los elementos fisonómicos que forman parte de la anatomía de la mano de un individuo.

En la superficie anterior de la tercera falange o falangeta de la mano de una persona, las crestas papilares presentan caracteres morfológicos determinados, denominado dactilograma, constituido por dibujos variados y complejos, cuya singularidad permite que sean agrupados, diferenciados y clasificados con el propósito de poder ser comparados con otras representaciones y homologar así las

muestras bajo comparación con la identificación del individuo en el marco de un procedimiento científico que garantice la sistematicidad de la técnica y la integridad de los resultados.

Al respecto, Cuéllar (2013), afirma que la experticia dactiloscópica consiste en:

El registro, identificación y comparación de las crestas capilares de una persona con base a tres características: las huellas digitales son perennes a lo largo de la vida humana, desde el embrión hasta la descomposición de los tejidos tras la muerte; son inmutables, en cuanto no se alteran ni fisiológica ni patológicamente; y son diversiformes, es decir, no existen dos dibujos iguales (p. 104).

La experticia dactiloscópica está conformada por un conjunto de actividades a cargo del investigador penal, desde la recolección de las huellas en el lugar del crimen, o el registro de la impresión digital de la persona aprehendida, pasando por la elaboración del informe pericial o sus singularidades, hasta la determinación

de su valor probatorio por parte del juez en el juicio oral.

Desde esta perspectiva, la experticia dactiloscópica puede ser empleada para la identificación e individualización plena de la persona que interviene en la comisión de un hecho delictivo si se cuenta con una base de datos de impresiones digitales que puedan ser comparadas con las muestras colectadas con fundamento a las características individuales que presentan las huellas dactilares.

Estas actividades deben ser desarrolladas por expertos quienes son los encargados de realizar el examen correspondiente a la muestra y la base de comparación para luego emitir un dictamen fundado, que contendrá una relación detallada de las operaciones practicadas y sus resultados, así como las conclusiones que se formulen acerca de la equivalencia o igualdad entre las los registros.

En síntesis, la experticia dactiloscópica es el medio de prueba con el que es posible homologar un delito con su autor mediante su

identificación plena a partir de las muestras de las impresiones dactilares encontradas en el sitio del hecho delictivo o colectadas directamente a la persona aprehendida o sometida a la investigación penal.

Circunstancias que afectan el nivel cognoscitivo aportado por la experticia dactiloscópica

Para realizar la fijación de huellas dactilares latentes e impresas en el sitio del suceso, el experto debe hacer un reconocimiento del lugar del hecho con la finalidad de evaluar las superficies que lo conforman, a fin de verificar si estas superficies son aptas para poder practicar la activación especial requerida; así como también ubicar aquellas evidencias de interés criminalísticos que serán debidamente embaladas y rotuladas, indicando la zona específica donde fueron visualizadas y colectadas.

De este modo, las circunstancias de hecho y de derecho que afectan el nivel cognoscitivo aportado por la experticia dactiloscópica se derivan de lo establecido en el Manual de Procedimientos en Materia de Cadena

de Custodia de Evidencias Físicas (2012), el cual resalta la importancia de un tratamiento técnico de la escena criminal como fundamento de la investigación penal, en los términos establecidos en el artículo 12 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía de Investigación, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas y el Instituto Nacional de Medicina y Ciencias Forenses (2012), respecto a que los órganos y entes con competencia en materia de investigación penal y policial actuarán con estricto apego, respeto y garantía de los derechos humanos y el debido proceso, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

El proceso comienza por la fijación de huellas latentes en el sitio del suceso, con la finalidad de hacerlas visibles, utilizando las técnicas requeridas de acuerdo a las superficies a procesar, las cuales pueden ser: superficies convencionales (vidrios, superficies lisas, pulimentadas, rugosas, metálicas, entre otras), empleando los reveladores físicos, como lo son

polvos adherentes y polvos fluorescentes.

Posteriormente, se procederá a trasplantar la(s) huella(s) utilizando el método de estarcimiento, el cual consiste en usar una cinta adhesiva especial transparente, colocándola sobre toda la superficie que conforma la huella revelada, de manera sutil; seguidamente, se procederá a comprimir la cinta adhesiva sobre la huella, de un extremo de la cinta al otro, teniendo cuidado de no dejar burbujas de aire, a fin de que la misma se adose a ella. Después, se retira la cinta, halándola cuidadosamente desde un extremo y arrastrando la(s) huella(s) revelada(s); estas cintas se colocarán sobre una tarjeta especial, estandarizada, que servirá de soporte de las huellas a lo largo de la cadena de custodia.

RESULTADOS Y HALLAZGOS

La praxis jurídica no puede concebirse sin la interpretación de los textos jurídicos, tal como lo señala Gadamer, citado por Rojas (2006), el Derecho sólo puede adquirir sentido

en vías de un ejercicio interpretativo que no se reduzca simplemente a reproducir significados textuales sino que, venga acompañado de un proceso de entendimiento y cumpla una función productiva del Derecho, esto permite conciliar el horizonte del texto con el horizonte del lector y viene a formar parte de lo que se conoce como hermenéutica jurídica. En este orden de ideas, tomando como guías los objetivos de investigación planteados inicialmente, a continuación, se expone la información recabada en las fuentes bibliográficas consultadas.

El reconocimiento de huella dactilar es el método de identificación biométrica por excelencia debido a que es fácil de adquirir, fácil de usar y por ende goza de gran aceptación por parte de los usuarios. El uso de huellas dactilares para establecer la identidad de una persona tuvo su origen a mediados del siglo XIX, siendo pionero en esta área sir William Herschel, en este sentido, irrefutables experimentos científicos, han demostrado universalmente que las crestas papilares poseen tres

principios o cualidades fundamentales que las hacen idóneas para el reconocimiento e identificación de los individuos, de esta manera se tiene que las huellas dactilares son perennes, inmutables, diversiformes. Delgado (2009).

Perennes: fisiológicamente se ha comprobado que las crestas papilares del individuo comienzan a formarse a partir de la sexta semana de gestación, alcanzando su completo desarrollo hacia la semana 21 o sea el sexto mes de la vida intrauterina y permanecen, completamente invariables en número, situación, forma y dirección, hasta la completa desintegración de la piel, producida por la muerte, sin que el crecimiento del individuo produzca otra modificación que la correspondiente al desarrollo del cuerpo, a semejanza de las copias ampliadas de una fotografía. Entre los dibujos dactilares de un niño recién nacido y los del mismo ciudadano a los treinta, cincuenta, o más años, no hay ninguna diferencia. El desgaste fisiológico de la piel, ni la senilidad alteran las características de las

crestas, siempre su forma será la misma hasta que se desintegre totalmente el cadáver. Delgado (ob. cit).

Inmutables: experimentalmente se ha comprobado que las crestas no pueden alterar ni variar fisiológicamente, no son modificables ni patológicamente ni por voluntad de las personas. Los traumatismos, desgastes profesionales o intencionales, siempre que no alcancen a interesar la dermis, permiten la reproducción total del dibujo digital en forma que al hacer una comparación entre dos impresiones de una misma persona, sometida una de ellas a cualquier tratamiento para alterarla, es imposible distinguir cual fue tomada antes y cuál después de la prueba, en las quemaduras pueden producir ampollas que al desaparecer permiten una reestructuración perfecta.

Algunos criminales intentan desgastar la parte saliente de los pulpejos de sus dedos frotándose contra las paredes de la celda o contra sus vestidos. Después de algún tiempo de descanso el dibujo

reaparece idéntico a como era antes. Delgado (ob. cit).

Diversiformes: Se refiere a la cualidad de las huellas dactilares de ser diversiformes porque no obstante la acuciosidad con que se han estudiado y comparado millones de dactilogramas en los gabinetes de identificación del mundo, no se han encontrado dos dactilogramas iguales idénticos producidos por personas distintas, es este orden de ideas, existen teorías de eminentes investigadores, las cuales demuestran que tardarían millones de siglos para que pudieran producirse dos impresiones iguales correspondientes a personas diferentes.

Entre estas teorías se encuentran: la del profesor V. Baltasar, quien afirma que ello solamente podría ocurrir después de un espacio de siglo, igual a la cifra matemática de uno (1) más 48 ceros y el científico Británico Sir Francis Galton, precursor en el campo de investigación por las huellas dactilares, quien calculó que la posibilidad de que la huella dactilar hecha por una persona fuera idéntica

a la hecha por otra, era de una entre sesenta y cuatro (64) billones; es decir, se puede concluir que no hay dos huellas digitales iguales en personas diferentes. Delgado (ob. cit).

El ser humano posee características tanto psicológicas como fisiológicas, que pueden ser empleadas como rasgos biométricos, para su identificación y clasificación, pero para que esto sea así, este rasgo biométrico estudiado debe reunir ciertas condiciones como las siguientes: universalidad: el rasgo debe ser característica común en su especie. Distintivo: que es identificable cualitativamente. Estable: invariable en el tiempo, no cambia, ni desaparece. Evaluable: que puede ser medido cuantitativamente. Rendimiento: que produzca resultados Aceptable: que los usuarios estén dispuestos a emplear ese rasgo. Verdadero: el rasgo estudiado debe producir un resultado cierto y difícil de falsear.

Considerando lo planteado anteriormente, se puede afirmar que las huellas dactilares cumplen con estas condiciones y es aquí donde

juega un papel importante la dactiloscopia como la ciencia que se propone identificar a las personas físicamente consideradas por medio de la impresión o reproducción física de los dibujos formados por las crestas papilares en las yemas de los dedos de las manos. Delgado (ob. cit). Es hacia el año 1891 cuando Vucetich se dedica a estudiar las posibilidades de establecer un servicio de identificación antropométrica.

De esta manera, conoció los estudios que Francis Galton realizaba en Londres relativos a las huellas dactilares los cuales se limitaban a la determinación de los caracteres naturales de las líneas papilares de las manos, sabiendo que eran perennes, inmutables y variadas en número infinito, a tal punto que no podría encontrarse uno solo igual en miles de millones; descubierto el sistema, fue Vucetich quien demostró su utilidad, exactitud y practicidad, Sánchez (2017). En apenas diez años, las pruebas realizadas bastaron para demostrar la eficiencia del sistema, el cual fue adoptado mundialmente. Su

método dactiloscópico fue calificado de perfecto.

En este sentido, Vucetich incluyó en el archivo los diez dedos de las manos por ficha simplificando a tal punto las técnicas de clasificación en solo cuatro tipos fundamentales, logrando una practicidad tal que lo hizo mundialmente célebre haciendo que la dactiloscopia cumpla con todas estas disposiciones, que le confirieren una verdad absoluta de certeza científica, regida por leyes o axiomas que demuestran su universalidad y unicidad, junto al ADN y a la carta dental para la identificación de personas a través de sus huellas dactilares.

En nuestra legislación este sistema de identificación es aceptado por los jueces tal como se demuestra en la Sentencia N° 421 de Tribunal Supremo de Justicia, Sala de Casación Penal de 8 de Noviembre de 2012 con el ponente: Paúl José Aponte Rueda la cual refiriéndose a la prueba dactiloscópica expone lo siguiente: "Con relación a este tipo de prueba, debemos señalar que la misma tiene las siguientes características: la huellas dactilares duran

toda la vida, no existen dos dactilogramas idénticos ni siquiera en los gemelos vitelinos y el dibujo de las crestas no puede ser alterado fácilmente ni patológicamente, ya que al realizar la activación no es susceptible de transformación. Revisado el asunto principal, con relación a este medio de prueba, observamos, que para la realización de esta se respetó, en principio la cadena de custodia, al folio 481, de la segunda pieza, del asunto principal, se encuentra agregada la experticia dactiloscópica signada con el número 523, en el cual el experto actuante rindió su informe cumpliendo con los extremos exigidos en el artículo 239 del Código Orgánico Procesal Penal. Así mismo, se observa al folio 671 del asunto principal [que] se encuentra inserto el peritaje gráfico, en el cual se evidencia que existen doce puntos característicos, entre la huella dactilar del encausado JUAN CARLOS HERNÁNDEZ CAÑIZALES y la huella colectada en el vehículo automotor modelo SAMURAY, placa SCO-808, tal y como se evidencia en el informe rendido con ocasión a la experticia de activaciones especiales, barrido,

química, física y hematológica, que riela inserto a los folios del 117 al 118 de la pieza signada con el número 1, del asunto principal signado con el número LP01-P-2009-004423, debiendo dejar constancia este Tribunal Colegiado que un principio universal de la criminalística, es el principio de la transferencia recíproca, según el cual el victimario siempre deja su huella en el sitio del suceso, así como la víctima en el victimario. Así las cosas, no puede alegar la Defensa, que la sentencia condenatoria, se basó sólo en el dicho del experto, toda vez que se valoró una prueba de carácter científico, que se admitió en la audiencia preliminar, no sólo para escuchar la declaración del experto actuante durante el contradictorio, sino para ser valorada como prueba documental”.

La dactiloscopia juega un papel fundamental en la identificación de personas y esto se logra visualizar inclusive dentro del Ministerio Público cuando incluye dentro de su organización la División Técnico Científica y de Investigaciones que tiene como objetivo “coadyuvar en las

investigaciones penales a petición de los Fiscales del Ministerio Público, mediante asesorías e informes técnicos en las áreas de la Criminalística, Ciencias Forenses e Investigación Criminal, durante las diferentes etapas del proceso penal, de conformidad con lo establecido en la Constitución y las Leyes.” con la finalidad de dar una respuesta efectiva y oportuna a la colectividad garantizando el cumplimiento del ordenamiento jurídico. Guía del Ministerio público (2015).

POSTURA CONCLUSIVA

A modo de conclusión, para señalar las circunstancias de hecho y de derecho que afectan el nivel cognoscitivo aportado por la experticia dactiloscópica en el proceso penal venezolano, se requiere que en gran parte de las dependencias del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas de la República Bolivariana de Venezuela existan equipos que permitan la identificación plena del imputado. Así, la eficiencia del proceso de

identificación del procesado se ve menos comprometida puesto que la misma se sustenta en la capacidad tanto para ingresar los datos en todo momento como en la posibilidad de actualizar la información desde cualquier lugar en tiempo real.

Resulta necesario que las instituciones involucradas en la identificación, adquieran equipos modernos que sustenten la posibilidad de identificar plenamente al procesado, entendiéndose que sólo es posible garantizar la eficiencia en el proceso de identificación, si el mismo se puede realizar con igual fiabilidad en cualquiera de los puntos de acceso.

También, que en las condiciones actuales de realización del procedimiento de identificación plena del imputado, las dependencias del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas cuenten con las condiciones idóneas para asegurar un nivel de conocimiento de certeza acerca de la identidad de la persona procesada.

Esa seguridad con la que un dactiloscopista forense emite un dictamen de identidad humana no ha

sido emulada por ningún otro procedimiento técnico o científico, ni siquiera la técnica basada en la comparación del patrón de bandas de ADN, puede aproximarse a esa seguridad que la identificación dactiloscópica proporciona.

Los funcionarios por su parte, deben conocer los mecanismos que podrían utilizarse para integrar la información contenida en la base de datos del Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería adscrito al Ministerio del Poder Popular para Interiores, Justicia y Paz (SAIME) a un protocolo de identificación plena del imputado, que considere tanto los criterios de comparación aportados por la huella, como las relaciones, atributos y claves de búsqueda, relativos a la persona.

Una correcta preservación de los indicios materiales colectados en la escena del crimen, cumpliendo una adecuada cadena de custodia para su valoración, origina como consecuencia que el nivel cognoscitivo aportado por la experticia dactiloscópica quede blindada dentro del proceso penal no pueda ser

desestimado, sustentando la identificación judicial del imputado así como probar su participación en los hechos que se ventilan.

El recurso de apelación es el medio para la impugnación de la lógica del razonamiento judicial; esto es, su finalidad es que se revise nuevamente la causa, a partir de lo establecido por el juzgado de primera instancia en su sentencia definitiva, con la prueba que se incorpore y los testigos que se hallen presentes en el momento de la celebración de la audiencia oral, lo cual implica la labor de análisis, comparación y valoración racional de la experticia dactiloscópica ofrecida en dicha oportunidad, siendo que, el fallo dictado por la alzada, en este supuesto, contendrá una argumentación razonada con mención de aspectos tanto de derecho como de hecho.

El juez está obligado a analizar en qué grado la experticia dactiloscópica confirman el contenido de las argumentaciones de las partes, explicar el razonamiento que le induce a apreciar unas y a desestimar otras; señalar la versión de los hechos que a

su criterio fueron acreditados en el juicio oral, y que fundamentan la sentencia con la que pretende administrar justicia en la causa presentada a su conocimiento.

Por consiguiente, cualquier intento de impugnar la apreciación de las pruebas debe fundamentarse en el artículo 22 del Código Orgánico Procesal Penal (2012), el cual señala los criterios de la libre convicción razonada; y sustentarse, con el análisis del cumplimiento de los requisitos de la sentencia, contenidos en el artículo 346 *ejusdem*, que señalan la necesaria determinación precisa y circunstanciada de los hechos que el órgano jurisdiccional estima fueron confirmados con un nivel cognitivo de certeza en el juicio oral y público.

Finalmente, para precisar el uso del recurso de casación para la impugnación de los supuestos vicios cometidos en la valoración de la experticia dactiloscópica en el proceso penal venezolano, se concluye que la fundamentación objetiva de la experticia dactiloscópica constituye una materia que puede ser objeto de

control y revisión en las distintas instancias del proceso penal, incluso, como señala la sentencia de la Sala de Casación Penal, mediante el recurso de casación, a fin de tutelar los principios previstos en la Ley Adjetiva Penal y en el artículo 49 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

REFERENCIAS

- Ávila, H. (2006). **Introducción a la Metodología de la Investigación** Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Código Orgánico Procesal Penal (2012). **Gaceta Oficial N° 6.078** Extraordinario del 15 de junio de 2012.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial N° 36.680**, Diciembre 30, 1999.
- Convención Americana de Derechos Humanos (1969). **Contenido, Protestas y Suscripciones**. Caracas: Academia Nacional de la Historia.
- Cuéllar, G. (2013). **La Experticia Dactiloscópica**. Barcelona: Paidós.
- Decker, S. (2013). **Apreciación de las Experticias**. Buenos aires: Obelisco.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948). **Resolución Base**. Caracas: Academia Nacional de la Historia.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948). **Documento Base**. Caracas: Academia Nacional de la Historia.
- Delgado, S. (2009). **Dactiloscopia. Certeza o Incertidumbre**. Sic Editorial Ltda. Bucaramanga. Colombia. Primera edición.
- Echeverría, F. (2012). **El Proceso Penal Venezolano**. Caracas: Umbría.
- Leones, J. (2013). **La Experticia en el Proceso Penal**. Caracas: Lameda.
- Ley Orgánica del Servicio de Policía de Investigación, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas y el Instituto Nacional de Medicina y Ciencias Forenses (2012). **Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.079**. Junio 15, 2012.
- Manual de Procedimientos en Materia de Cadena de Custodia de Evidencias Físicas (2012). Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia. Resolución Conjunta N° 278 y 1563. **Gaceta Oficial N° 39.784**, Octubre 24, 2012.

Ministerio Público (2015) **Guía Informativa de la Estructura Organizativa de la Dirección General de Apoyo a La Investigación Penal**. Ministerio Público Disponible en: criminalistica.mp.gob.ve/guía-digital/

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966). **Documento Base**. Caracas: Academia Nacional de la Historia.

Rodríguez, A (2012). **Técnicas de Investigación Jurídica**. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/tecnicas-de-investigacion-juridica/>

Rojas, V (2006). **Cuatro Paradigmas de la Epistemología Jurídica**. Biblioteca Jurídica virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Disponible en: www.juridicas.unam.mx

Sánchez C. (2017). **Manual de Criminalística**. Disponible en: escuelasuperior.com.ar/instituto/wp-content/uploads/2017/08/MANUAL-DE-CRIMINALISTICA.pdf

Tribunal Supremo de Justicia (2012). Sala de Casación Penal. **Sentencia N° 421 del 08 de Noviembre de 2012**. Magistrado Ponente: Paul José Aponte Rueda

Valverde, L. (2016). **La Motivación y la Prueba de Oficio: Racionalidad de la Iniciativa Probatoria del**

Juez. Revista de la maestría en derecho procesal. Disponible en: <http://revistas.pucp.edu.pe/derecho-procesal>

ORIENTACIÓN A TRAVÉS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Autor: Jorge Pérez
jwperezn@gmail.com

RESUMEN

En este artículo científico, tipo ensayo se hace un esbozo, análisis y reflexión de la situación actual de las Tecnologías de la Información y Comunicación, específicamente el internet y las redes sociales, en cuanto a su utilización en la orientación de la conducta, terapias, así como también materiales digitales, entre otros. Este estudio tiene como propósito principal determinar la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Orientación de la Conducta en Venezuela, tomando como punto de partida las más usadas del habla hispana. Adscrito a la línea de investigación de la Universidad Fermín Toro: "Visión Educativa Holocompetente desde la Integralidad Geopolítica". Es de tipo documental que incluye los niveles exploratorio, descriptivo y explicativo. Se hará un recorrido por el estado del arte de las Tecnologías de la Información y Comunicación, el internet y las redes sociales. Los resultados muestran el avance y progreso en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, del internet, redes sociales y sus aplicaciones web, estos avances se dan en muchas esferas, pero lo podemos observar en el área de orientación de la conducta; hay organizaciones y profesionales que utilizan el internet como medio comunicacional para la consejería y terapia, principalmente para guiar de manera educativa, profesional y/o vocacional así como también psicológica clínica para atender necesidades específicas de trastornos de personalidad y/o emocionales, y del mismo modo se usan estas Tecnologías de la Información y Comunicación para la búsqueda de información y materiales en la red relacionados con la temática planteada. Concluyendo en este sentido que la orientación en línea en nuestro país todavía tiene mucho camino que recorrer, pero se están dando pasos gigantescos en este sentido, y se espera que un día no muy lejano se pueda desarrollar como en otros países como España, entre otro

PALABRAS CLAVE:

Orientación de la
conducta, Tecnologías
de Información y
Comunicación.

GUIDANCE THROUGH INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES

Author: Jorge Pérez
jwperezn@gmail.com

ABSTRACT

In this scientific article, essay type, there is an outline, analysis and reflection of the current situation of Information and Communication Technologies, specifically the Internet and social networks, in terms of their use in behavioral counseling, therapies, as well as digital materials, among others. The main purpose of this study is to determine the application of Information and Communication Technologies in Behavioral Guidance in Venezuela, taking as a starting point the most used in Spanish-speaking countries. Ascribed to the research line of Fermín Toro University: "Holocompetent Educational Vision from the Geopolitical Integrality". It is of documentary type that includes exploratory, descriptive and explanatory levels. The state of the art of Information and Communication Technologies, the Internet and social networks will be reviewed. The results show the advance and progress in the use of Information and Communication Technologies, the Internet, social networks and their web applications, these advances occur in many spheres, but we can observe it in the area of behavioral guidance; There are organizations and professionals who use the internet as a means of communication for counseling and therapy, mainly for educational, professional and/or vocational guidance as well as clinical psychology to address specific needs of personality and/or emotional disorders, and in the same way these Information and Communication Technologies are used to search for information and materials on the network related to the subject matter. Concluding in this sense that online counseling in our country still has a long way to go, but giant steps are being taken in this direction, and it is hoped that one day not too far away it can be developed as in other countries such as Spain, among others.

KEYWORDS: Guidance, information and communication technologies.

INTRODUCCIÓN

En esta época del siglo XXI, se ha evidenciado el creciente avance a nivel mundial de las redes de comunicación por el progreso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), el internet y todo lo que esto conlleva. Las TIC como la radio, televisión, informática, teléfonos móviles, el internet, aparatos de reproducción visual, musical, etc., surgieron en la última década del siglo XX, dentro de la llamada Revolución Digital, la cual ha propiciado grandes cambios y transformaciones en la sociedad. Estas nuevas tecnologías se introducen en la vida de los ciudadanos a una velocidad vertiginosa.

En consonancia con ello, las TIC, el internet y las redes sociales han variado igualmente en cuanto a las modalidades del intercambio comunicativo entre sus miembros. Con el surgimiento de la Web 2.0 ahora es posible actuar como emisores-receptores a nivel mundial, integrándose en redes que facilitan la

producción de contenidos propios y el intercambio de mensajes de diverso orden entre los usuarios y especialmente en la orientación, consejería, tutoría y/o terapias a través de las TIC.

Por consiguiente, considero pertinente esta investigación debido al poco uso de las TIC en nuestro país como herramienta tecnológica para orientación, consejería y/o terapia en línea.

Por lo tanto, este estudio tiene como propósito principal determinar la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Orientación de la Conducta en Venezuela. Esta temática está adscrita a la línea de investigación de la Universidad Fermín Toro: "Visión Educativa Holocompetente desde la Integralidad Geopolítica", la cual tiene como objetivo promocionar la visión integral como elemento clave en el proceso formativo, para el desarrollo de las competencias de los saberes y haceres, particularmente adscrito al eje rector inventiva, prospectiva, creatividad e innovación, destinada a estimular la creatividad afines a la

inventiva e innovación, así como el estudio de las causas técnicas, científicas, económica y sociales que aceleren la evolución del mundo moderno y en el caso particular de ésta investigación involucra innovación en el ámbito social.

Derivado de lo anterior, se pretende realizar una revisión bibliográfica exhaustiva para develar el estado del arte en que se encuentra el tema seleccionado en este ensayo. Esto debido a que se conoce muy poco en nuestro país sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su aplicación en la asistencia al desarrollo de la persona, sobre todo en el usos como herramienta para asesoría, tutoría, consejería, terapias y consultas psicológicas, entre otras. Por eso la relevancia de esta temática de investigación.

Las TIC en general, han permitido que existan nuevos conceptos de interacción donde cada usuario es parte valiosa de una comunidad, creando conexión y contenidos y difundiendo estos contenidos a otros usuarios.

Predecir el futuro no es que sea difícil, es imposible. Sin embargo, sí que podemos hacernos una idea de lo que nos deparará haciendo un análisis exhaustivo de la sociedad. Eso sí, cuando hablamos de las TIC, sí que podemos hacer una previsión bastante acertada, ya que sigue un patrón más o menos predecible y, además, ya conocemos algunos avances tecnológicos que nos permiten deducir la nuevas formas en el futuro que se desarrollaran muchas áreas entre ellas su aplicación a la orientación, consulta y/o terapias en línea.

DESARROLLO ARUMENTATIVO

Orientación

En palabras de Sanchiz (2009) define: "Orientar es fundamentalmente guiar, conducir, auxiliar a un individuo a clarificar la esencia de su vida. La raíz de la palabra orientación (guidance) evoca conceptos de guía, gestión...". (p. 18). Por lo tanto, orientar es encaminar, encauzar a una persona hacia un propósito en la vida, o guiarlo a soluciones de un problema

en particular. Y el internet es un medio que se presta para ello.

Como consecuencia de lo anterior, Hart en el 2011, citado por Sobrado y otros (2013), mencionan que la orientación, como parte del ámbito y proceso educativo, tiene en el internet y las redes sociales una posibilidad para desarrollarse, construyendo un nuevo espacio definido y caracterizado por lo siguiente: Se configura como un entorno personal para la orientación, personas y fuentes de información confluyen en un espacio virtual para ayudar a otros a cumplir sus objetivos (personales y profesionales). Comentan estos autores, que en este entorno, la orientación se basa, frecuentemente, en procesos informales como complemento a los formales.

Seguidamente, comenta Colás (2003), que el Internet en la orientación psicopedagógica, se ha convertido en una herramienta que afecta y transforma las prácticas científicas y profesionales de los campos de competencia de la orientación educativa.

Específicamente, tanto en el diagnóstico como en la orientación psicopedagógica, los nuevos entornos de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), el internet, según esta autora: “hacen emerger nuevas prácticas en sus clásicas funciones de counseling (asesoramiento u orientación individual o en pequeño grupo), consulting (consulta a otros agentes implicados en la orientación)...” (p. 3).

De esta manera indica esta autora, cómo el internet permite presentar servicios de asesoramiento u orientación psicopedagógica a través de la red. Esto nos permite comprender como el internet y su estructura organizativa en red aporta numerosas ventajas frente a los modelos tradicionales en tareas de orientación, así como de formación y aprendizaje, entre otros.

En este mismo orden de ideas, en cuanto a orientación, específicamente orientación educativa dice Barriocanal (2009), que el internet sirve: 1) Como fuente de información y recursos para la autoformación para la práctica profesional. 2) Como

herramienta de comunicación e intercambio. 3) Como herramienta para orientar e informar. 4) Como herramienta para la enseñanza y tutorización a distancia. 5) Como herramienta de trabajo colaborativo para el profesorado. Según este autor, es una herramienta tremendamente útil, ya que ofrece orientación educativa y tutorización a los alumnos, como también es una excelente herramienta para el profesorado.

Desde el punto de vista de orientación vocacional y profesional comenta APEI (2018), que: “un 70% de los jóvenes españoles y/o sus padres buscan primero en Internet la información sobre la diplomatura o licenciatura a estudiar y la comparan entre varias universidades para posteriormente terminar el proceso de forma tradicional...” (p. 1). Dice ésta Asociación Profesional de Especialistas en Información (APEI), que en su investigación, consiguieron un alto porcentaje de usuarios de internet en búsqueda de orientación vocacional y profesional relacionado a la escogencia de carreras universitarias, se observa de esta

manera la práctica de la orientación a través del uso de la red.

Continuando con la orientación de la conducta en línea, existen páginas web como: Orientared.com (2018), Terapify.com (2018), Teraphion.com (2018), Ayudaspsicologicaonline.com (2018), psicoglobal.com (2018), entre otras, (páginas españolas), que ofrecen servicios de orientación psicológica en diferentes campos y en diferentes áreas al público en general, tales como: manejo de la ansiedad y estrés, depresión, problemas de pareja, terapia de familia, autoestima, sexualidad y género, desarrollo de habilidades sociales, desarrollo personal, trastornos en la alimentación, trastornos somáticos y coaching.

Estas páginas mencionadas anteriormente, presentan diferentes alternativas de orientación y/o terapia en línea; es un buen recurso para aquellas personas que por falta de tiempo no pueden ir a las sesiones presenciales debido a sus responsabilidades diarias, ésta situación limitante normalmente

dificulta la continuidad en la terapia haciendo que el tratamiento se alargue en el tiempo y que los beneficios terapéuticos no sean tan manifiestos como en terapias en las cuales si hay continuidad. En cambio, la consulta online ahorra tiempo (no hay que desplazarse al consultorio), también ahorra dinero, ya que son más económicas que las presenciales y evita el dejar de atender las responsabilidades laborales y/o familiares. En muchos casos se han observado excelentes resultados.

Desde Venezuela, en cuanto a la orientación en línea, se puede decir que este servicio es poco lo que se ha desarrollado hasta ahora, pero podemos mencionar que hay algunos intentos, entre ellos, cabe destacar las páginas web psicochamos.com (2018), fatorrello.com (2018), cursosycarreras.com (2018) y [siqueconexion](http://siqueconexion.com), las cuales ofrecen diferentes servicios en línea. El primero, ofrece servicios tales como evaluación psicológica integral, evaluación neuropsicológica y psicoterapia a niños, niñas y adolescentes, psicoterapia y también

orientación a padres, maestros y representantes especialmente por vía Skype.

El segundo, ofrece servicios de la Clínica Psicoterapéutica Fattorello, gestión de psicoterapia a distancia por video conferencia. El tercero, ofrece servicio de orientación a través de un test de orientación vocacional gratuito vía online, para todos aquellos estudiantes de pre y postgrado. Y el último, ofrece servicio online a nivel nacional e internacional, atiende áreas como el duelo migratorio, separación, adaptación a nuevas culturas, planificación migratoria, asesoría familiar, conflictos de pareja, dinámicas en el hogar, métodos de crianza, desarrollo personal, plan de vida, desarrollo de nuevas habilidades, hábitos de éxito. Solo disponible consultas vía Skype (siqueconexion), correo electrónico (siqueconexion@gmail.com), Facebook (facebook/siqueconexion) e Instagram (@siqueconexion).

Tecnologías de información y comunicación (tic)

En palabras de Cabero (1998), con

respecto a las TIC plantea que:

“En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”. (p. 198).

De acuerdo a lo postulado por este autor, las TIC promueven nuevos espacios de comunicación y de vinculación de manera interactiva, a mi modo de ver amplía los sistemas tradicionales de conexión e interrelación entre las personas.

Por otro lado, Bernete en el 2010 citado por Casado (2017) plantea: “las relaciones entre los seres humanos tienen un nuevo campo donde generarse, regenerarse, crecer, transformarse” (p. 97). Esta autora, expresa como las TIC, han contribuido a maximizar la comunicación entre personas. Las TIC y especialmente el Internet posee en la vida de los

usuarios una influencia poderosa que conlleva a numerosos cambios en la manera de comunicarse. Cada vez, las personas, se vinculan más rápidamente entre sí.

Este avance tecnológico ha permitido desarrollar áreas de comunicación que antes se hacían de otra manera, como por ejemplo, búsqueda de información, relaciones de amistad, oferta de servicios de trabajo a empresas o tipo *FreeLancer*, también relacionadas con juegos y azar, en el área educativa, así como recientemente para la orientación, que es el objetivo de nuestro ensayo; orientación virtual, en línea, digital, y/o a distancia como suelen llamarle. Ella abarca la orientación vocacional, profesional, educativa, psicológica en línea, las cuales serán presentadas en este ensayo.

Dentro de las TIC, compartiré especialmente sobre el internet y las redes sociales en la orientación.

Internet

El diccionario de la Real Academia Española, RAE (2019), define el internet como: “red informática mundial, descentralizada,

formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación”. Por lo tanto, internet es una red de sistemas de información y comunicación que hace posible el intercambio de información entre sus usuarios.

Según Sanz en 1994 citado por Laguna (2013) califica a internet con los siguientes adjetivos:

1. *Grande*: la mayor red de redes en el mundo. La red de redes.

2. *Cambiante*: en continua adaptación a las necesidades y circunstancias. Se ajusta a los nuevos cambios tecnológicos.

3. *Diversa*: red que da cabida a todo tipo de equipos, fabricantes, tecnologías, medios físicos de transmisión, y una multiplicidad de usos y usuarios, para diferentes áreas de la vida del ser humano, etc.

4. *Descentralizada*: Se conecta entre sí con protocolos establecidos. Cada una de las redes conectadas conserva su independencia frente a las demás.

Por lo tanto, el internet ha pasado a ser un potente medio de comunicación y difusión, una herramienta que puede abarcar todas las áreas de la vida. Resnick en el 2002 citado por Laguna (ob. cit), dice que “las tecnologías de información y comunicación son algo más que ordenadores y máquinas de información, representan un nuevo medio a través del cual las personas pueden crear y expresarse” (p. 47). Podemos entender, según esta autora, que la red de redes, es decir, el internet, entre otras cosas permite la comunicación entre personas, es una nueva forma de relacionarse, de conectarse. Y cada día más dentro de sus múltiples aplicaciones está en el área de terapia y orientación en línea.

Po lo tanto, podemos encontrar en internet una diversidad de páginas web que frecen servicios de orientación en línea en diversas áreas, como consecuencia de ello se puede apreciar que a través del ciberespacio se ha ampliado y diversificado este campo.

Redes sociales

En este mismo orden de ideas, el internet ha permitido el desarrollo de software y/o aplicaciones informáticas de propósitos generales así como de propósitos específicos y esto ha propiciado el aumento de la comunicación entre seres humanos, tales como las redes sociales. Según Ponce (2012), define las redes sociales en línea como:

Estructuras sociales compuestas por un grupo de personas que comparten un interés común, relación o actividad a través de Internet, donde tienen lugar los encuentros sociales y se muestran las preferencias de consumo de información mediante la comunicación en tiempo real, aunque también puede darse la comunicación diferida en el tiempo, como en el caso de los foros. No sólo nos relacionamos y compartimos con los demás, sino que, además, exponemos abiertamente y en tiempo real nuestros gustos y tendencias, expresando la propia identidad. (p. 6).

Desde la perspectiva de esta autora, las redes sociales, producto de las TIC y el internet, no solo permiten la comunicación y relación entre personas, para expresar gustos y preferencias sino también la posibilidad de brindar a través de este medio cualquier tipo de ayuda u orientación. Entre las redes sociales más populares a finales del siglo pasado y en lo que va de este siglo, tenemos a Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube y LinkedIn. Boyd y Ellison en el 2007, citado por Casado (2017), menciona que:

Las redes sociales en línea son servicios dentro de las webs que permiten al usuario: 1) construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema limitado; 2) articular una lista de otros usuarios con los que se comparte una conexión; y 3) visualizar y rastrear su lista de contactos y las elaboradas por otros usuarios dentro del sistema. La naturaleza y nomenclatura de estas conexiones suele variar de una red social a otra (p. 211).

De acuerdo con lo planteado por esta investigadora, opino que hay una conexión o relación entre usuarios en función de propósitos específicos. Esto no sustituye la comunicación cara a cara, pero la facilita al generar nuevas formas de comunicarse como: video llamadas, video conferencias, transacciones en línea, recreación en línea, consecución de empleos, o búsqueda de algún tipo de ayuda u orientación en contexto a distancia.

Hoy en día, se puede observar como a través de las redes sociales se ha dado un incremento considerable de la orientación, terapias y/o consultas en líneas.

POSTURA CONCLUSIVA

En términos de ir finalizando, puedo decir, como el psicólogo Corbin (s.f.) que la orientación en línea, a través de consultas, terapias entre otros, ha estado ganando terreno en la última década de una manera considerable, especialmente en España, ya que a muchos pacientes les resulta de utilidad este tipo de servicio.

En ese sentido, las TIC, el internet, las redes sociales, y sus diversas aplicaciones web, son aplicadas de manera adecuada en la orientación, en diferentes formas y con diferentes propósitos. He conocido casos de personas que se han ido del país y que han continuado con sus terapias a través de consultas en línea y según comentan les ha ido muy bien.

Desde mi punto de vista, pienso que en nuestro país se están utilizando poco, a diferencia de España, pero creo firmemente que se irá incrementando y popularizando cada día más y tendremos en un futuro no muy lejano más servicios de orientación, consultas y/o terapias en línea.

Es de suma importancia tener presente, sobre todo en este tiempo de pandemia, que las personas se apropien de sus beneficios, ya que podrán efectuar o continuar con sus tratamientos terapéuticos a distancia, dentro de mi investigación pude apreciar los beneficios que esto trae, cabe mencionar, uno de ellos es el *anonimato*, es útil debido a que no se exponen presencialmente. La

orientación y/o terapia en línea, al llevarse a cabo desde el propio hogar, facilita que los pacientes mantengan el anonimato.

Este anonimato lleva a la Intimidad para que el paciente se sienta más cómodo y se comuniquen de forma más abierta. Además, algunas modalidades de orientación y/o terapia en línea como el correo electrónico o el chat privado, también permiten mantener el anonimato y el grado de intimidad idóneo para que puedan expresarse libremente. Indudablemente la *comodidad* con esta modalidad es una de sus características principales, ya que no es necesario acudir al centro de psicología y el paciente puede dirigirse al psicólogo desde su propia casa, desde su propio sillón y computadora, sin necesidad de desplazarse.

También es beneficioso por un *horario flexible*, una de las grandes ventajas de la terapia en línea es que permite elegir horarios más adecuados sin que interfieran en las actividades como el trabajo o los estudios. Esto ayuda a que el paciente pueda adaptar la consulta o terapia a

su agenda y ritmo de vida. Y por último el *menor costo*, esta forma de consulta de orientación y/o terapia es, muchas veces, más económica que la terapia tradicional, dado que suele estar asociada a menos costos. Además, el paciente también evita costos derivados de desplazamientos, haciendo que la terapia en línea sea más accesible a todos.

Así como estos beneficios mencionados anteriormente hay muchos más, por supuesto también hay algunas desventajas, como el hecho de que es necesario tener acceso a internet, una computadora, tableta o teléfonos Smartphone, sin estas herramientas tecnológicas es imposible llevar a cabo consultas y/o terapias en línea.

A mi modo de ver, como últimas palabras comento que, aunque es lento el proceso de desarrollo de ésta área en Venezuela, podemos afirmar que si se está desarrollando este enfoque de hacer consultas y/o terapias en línea, y muy pronto se tendrá como una alternativa más de facilitar terapias y consultas, casi tan igual que las presenciales.

REFERENCIAS

- APEI (2018). **Internet como Herramienta de Orientación Vocacional y Profesional - APEI Asturias**. [Artículo en línea]. Disponible: <https://www.apei.es/internet-como-herramienta-de-orientacion-vocacional-y-profesional/>. [Consultado: Diciembre 25, 2018].
- Ayudapsicologicaonline.com (2018). [Página en línea]. Disponible: <https://ayudapsicologicaonline.com>
- Barriocanal, L (2009). **Internet como Herramienta para la Orientación Educativa**. [Documento en línea]. Disponible: www.orientaeduc.com. [Consultado: Enero 02, 2019].
- Cabero, J. (1998). **Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Organizaciones Educativas**. Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada: Grupo editorial Universitario.
- Casado, C. (2017). **Personalidad y Preferencias de Uso en las Redes Sociales en Línea**. Tesis Doctoral. [Documento en línea]. Disponible: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/409670/Tesi_Casado.pdf?sequence=2&isAllowed=y. [Consultado: Diciembre 20, 2018].
- Colás, P. (2003). **Internet y Aprendizaje en la Sociedad del Conocimiento**. Revista Comunicar, núm. 20, marzo, 2003, pp. 31-36. [Revista en línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15802005>. [Consultado: Diciembre 07, 2018].
- Corbin, J. (s.f.). **Los Beneficios de la Terapia Psicológica Online**. [Artículo en línea]. Disponible: <https://psicologiaymente.com/clinica/beneficios-terapia-psicologica-online>. [Consultado: Mayo 05, 2021].
- Cursosycarreras (2018). **cursosycarreras.com.ve**. [Página en línea]. Disponible: https://www.cursosycarreras.com.ve/test_vocacional_orientacion_vocacional.php.
- RAE (2019). **Diccionario de la Real Academia Española**. Disponible: <http://www.rae.es/>. [Consultado: Enero 05, 2019].
- Fattorello.com (2018). **Fattorello.com**. [Página en línea]. Disponible: <https://www.fattorello.com/psicologia/home-contenido/Clinica-Fattorello-Online/>.
- Laguna, M. (2013). **Estudio sobre el Uso de Internet y sus Aplicaciones en el Alumnado del Último año de la Carrera de la Universidad de Alicante**. Tesis

- doctoral. México. [Documento en línea]. Disponible: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/35701>. [Consultado: Diciembre 01, 2018].
- Orientared.com (2018). **Orientared.com**. [Página en línea]. Disponible: <https://www.orientared.com/orientacion.php>.
- Ponce, I. (2012). **Redes Sociales - Historia de las Redes Sociales** [Monográfico]. Observatorio Tecnológico del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de España. Cuadernos de Información y Comunicación, 14, 213-231. [Documento en línea]. Disponible: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/internet/web20/1043>. [Consultado: Diciembre 20, 2018].
- Psicochamos.com (2018). **Psicochamos.com** [Página en línea]. Disponible: <http://www.psicochamos.com.ve/>.
- Psicoglobal.com (2018). **Psicoglobal.com**. [Página en línea]. Disponible: <https://www.psicoglobal.com/psicologia-online>.
- Romero, C., Montilla, M. (2015). **La Utilización de las TIC en la Orientación Educativa: Un Estudio Exploratorio sobre la Situación Actual de Uso y Formación entre los Profesionales de la Orientación**. [Documento en línea]. Disponible: <http://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/16402>. [Consultado: Enero 03, 2019].
- Sanchiz, M. (2009). **Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica**. [Documento en línea]. Disponible: <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/123/4/978-84-691-4663-7.pdf>[Consultado: Enero08, 2019].
- Sobrado, L., Nogueira, M. y García, R. (2013). **Las Redes Sociales de Internet en el Ámbito de la Orientación Educativa y Profesional**. Actas del XVI Congreso Nacional / II Internacional Modelos de Investigación Educativa de la Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica (AIDIPE). [Revista en línea]. Disponible: https://www.uv.es/aidipe/congresos/Actas_XVI_Congreso.pdf. [Consultado: Diciembre 26, 2018].
- Terapify.com (2018). **Terapify.com**. [Página en línea]. Disponible: <https://www.terapify.com/psicologos/>.
- Therapion.com (2018). **Therapion.com**. [Página en línea]. Disponible: <http://www.therapion.com/es/>.

DECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA DE UN ENTE LINGÜÍSTICO

(Una mirada desde la alteridad)

Autor: Lizardis Mendoza
lizardismendoza60g@mail.com

RESUMEN

El propósito de este ensayo es presentar una síntesis del proceso deconstructivo de la evolución histórica del ente lingüístico, con una mirada desde la alteridad interpretando sus relaciones de acuerdo a su contexto. Se empleó los fundamentos de la revisión documental, en los aspectos desarrollados se citó e interpretó a diversos filósofos desde la visión de los antiguos griegos, trasladando la búsqueda a pensadores europeos y latinoamericanos, cuyas indagaciones con respecto al objeto en cuestión se consideran base para realizar la intencionalidad de este ensayo, se enuncian algunas aproximaciones conclusivas describiendo a un ente lingüístico como sustantivo pleno de significaciones y asignaciones arbitrarias, de un rostro, un territorio, una totalidad constituida por dos fuentes una tangible y otra intangible, dejando así abierta la posibilidad de profundizar e indagar sobre el tema desde cualquier paradigma, enfoque, autor o metodología.

PALABRAS CLAVE:

Deconstrucción, ente lingüístico, alteridad, mirada.

HISTORICAL DECONSTRUCTION OF A LINGUISTIC ENTITY (A LOOK FROM THE ALTERITY)

Author: Lizardis Mendoza
lizardismendoza60q@mail.com

ABSTRACT

The purpose of this essay is to present a synthesis of the deconstructive process of the historical evolution of the linguistic environment, with a look from the alterity interpreting their relationships according to their context. The fundamentals of the documentary review were used, in the developed aspects various philosophers were cited and interpreted from the view of the ancient Greeks, transferring the search to European and Latin American thinkers, whose inquests regarding the object in question are considered the basis for the intentionality of this essay, some conclusive approximations are set out describing a linguistic entity as a noun full of meanings and arbitrary assignments, of a face, a territory, a whole consisting of two sources, one tangible and one intangible, thus leaving open the possibility of deepening and researching the subject from any paradigm, approach, author or methodology.

KEYWORDS: Deconstruction, linguistic entity, otherness, look.

INTRODUCCIÓN

En este ensayo se recogen las perspectivas de las interpretaciones realizadas a partir de la visión de los antiguos filósofos griegos hasta la actualidad y desde diversos espacios geohistóricos sobre el ente y de manera concreta el ente lingüístico, su intención es presentar puentes invisibilizados en el transcurso de su evolución, que ofrecen integración en el proceso de deconstruir en el ámbito histórico del objeto de esta indagación, asumiendo la alteridad como estrategia que permite una mayor flexibilidad de pensamiento para aproximarse a la comprensión y profundidad de su significación.

Se empleó la revisión documental, enfocándose en la depuración de los elementos a tratar y relacionándola con el abordaje hecho al tema, si bien no se mencionan de manera explícita, se tomó en consideración el empleo de una narrativa directamente vinculada al concepto propuesto como es el de ente lingüístico, de igual modo, todo el proceso deconstructivo se encuentra transversalizado por la

descripción y la relación de la posición de los autores citados con el tratamiento que se le brinda al objeto en cuestión.

Con la intencionalidad de ofrecer aportes significativos, como acercamientos más que conclusiones, se declaran algunos elementos que forman parte integrante del ente lingüístico como sustantivo individual que presenta una totalidad que se aprecia desde dos perspectivas: una tangible y otra intangible. A la vez que, a partir de las argumentaciones realizadas en este ensayo, se deja abierto un abanico de posibilidades para continuar la revisión literaria relacionada con el objeto indagado y que puede ser visto desde cualquier paradigma, enfoque, autor o metodología.

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

Un ente lingüístico, presenta una historicidad y por su misma naturaleza pertenece a una estructura sujeta a referencias de orden gramatical que si bien no serán tratadas a fondo en este

ensayo, en algún momento será digno referirse a dichos elementos con el propósito de enmarcarlo, se hace necesario entonces, acudir al proceso deconstructivo, a partir del análisis reflexivo que permite la alteridad y desde ese enfoque describir a modo de relato las distintas relaciones subyacentes de dicho ente, el mismo que ha permitido el desarrollo del pensamiento y del conocimiento durante milenios, igual que el avance de la sociedad.

De lo anterior, se desprende la idea de que el origen y gestación de un ente lingüístico está contenido en el pensamiento, convertido en símbolos con significados que los usuarios de su tiempo le impusieron, así se desarrolló la escritura hasta la época actual, en este sentido, su esencia permanece en el tiempo, su mutabilidad de forma y de otras categorías subyacentes a él, no lo extinguen sino que le han permitido transformarse y actualizarse cada cierto tiempo cuando la sociedad que lo creó también se transforma de modo progresivo y exige su cambio forzosamente.

Una característica fundamental de cualquier sociedad en el mundo, es el cambio permanente, en las ideas, el pensamiento, su comportamiento, todo obedece a una necesidad natural de constante adaptación, en ese sentido, la escritura jeroglífica como el ejemplo más conocido después de su esplendor y gloria, sufrió de las exigencias sociales de su época y paso al desuso, dando paso a la nueva simbología, es decir, la construcción y deconstrucción del ente lingüístico se registra tradicionalmente como desarrollo y evolución, tal como lo señala Leocata, (2003) al mencionar que de no ser así, no habría apertura al mundo sin estos aspectos o dimensiones.

Ente y alteridad en la filosofía griega

Es necesario iniciar la búsqueda de algunos elementos en el planteamiento griego, mencionando las ideas de Platón (siglo IV a.C) y Aristóteles (siglo VI a.C) su pensamiento refleja la otredad reinante en el universo, donde la existencia de un ente siempre será relativa con respecto a otro, entonces

esta noción se ve reflejada en el número, sin embargo, argumentaban que la constitución del ente trascendía más allá de la diversidad y la concepción de lo numérico. Jasper, (1968). En este debate se encuentra Thales de Mileto (624-545 a.C.) creando el monismo ontológico, el cual postulaba al cosmos como un sistema formado de unidad y diversidad simultáneamente, en este sentido, sus principios reflejan al ente lingüístico en la actualidad ya que un texto escrito es un micro-cosmos con propiedades tangibles e intangibles.

Interpretando a Ferrater, (1985) dentro del monismo ontológico, la alteridad cumple una función de visualizar al otro en el tipo de relaciones que se establecen, ante esta constatación, un ente lingüístico debe su ser a la otredad de otros entes adyacentes, esto involucra las nociones de formas, números, espacios, sentidos y significados, como fue mencionado en la tradición griega por Anaximandro de Mileto (610-546 a.C.) y Heráclito de Efeso (540-470 a.C.) sus puntos de vista convergentes sostienen que el

universo o la realidad es una unidad de contrarios, la luz y la sombra, la tinta y el papel, el sonido y el silencio, los espacios entre letra y letra en una palabra y el espacio entre una y otra, de tal manera que los principios esbozados en esta postura están presentes en todos los elementos que conforman el cosmos, incluyendo el texto y por ende al ente lingüístico Farre, (1955).

En todas las relaciones de los entes lingüísticos que pueden encontrarse en los postulados del monismo ontológico, tal como lo señala el filósofo lituano Lévinas, (1993) el constructo alteridad puede interpretarse como la diversidad de vínculos que se encuentran ocultos entre varios entes, apelando a su etimología esta proviene del Latín alter, la misma posee una variedad de significados como: lo otro, uno dos, semejante o análogo, lo diferente, el contrario, lo opuesto, dicho de otra forma, aquello que es irreductible a una unidad estable que se resiste a toda síntesis total, García, (2000). De nuevo, la posición de Lévinas, (2004) menciona un punto clave, el encuentro

con la intersubjetividad del rostro del otro, allí se actualiza la presencia de un ente lingüístico, una cita que contextualiza esta idea es la de De Saussure, (2008) quien dice: “*el significado de una palabra está en las demás*”.

Retomando al griego Parménides de Elea, del 539 al 480 a.C. en su cosmovisión Ontológica, exponía que solo el *ser* es y el *no ser* no es, que éste coexiste de modo inalterable en un continuo presente y, por consiguiente es imperecedero, es decir, que no tiene ni principio ni fin, en este sentido, comparando todo lo que implica interpretar este sentido de la ontología del ser con respecto a un ente lingüístico se infiere que éste no se reduce a una simple relación de conceptos en un texto, sino a una fuerza creativa perdurable en el tiempo que se mantiene en una estructura textual, insiste Lévinas, (1993) para referirse a ello dice: *que la relación con el otro es esencialmente lenguaje*.

En continuidad con el planteamiento anterior, surge una nueva forma de mirar al ente en

general, promovido por Aristóteles 384-322 a.C. quien proporcionó una categoría distinta agregando el sentido de la racionalidad, señalando que es el ser humano quien dotado de razón se apropia de su entorno por medio de los entes lingüísticos, es la palabra imperecedera portadora de imágenes, sonidos, formas, movimiento y otras características que solo es posible apreciarlas desde el lenguaje, en este sentido, el ente lingüístico no puede desligarse en su totalidad de sus aspectos gramaticales ya que por naturaleza está sujeto a ella, solo es posible aislarlo para un sucinto análisis y estudio de sus relaciones Jaeger, (1964).

Con respecto al orden gramatical, Van Dijk, (1978) propone la macro-estructura y la super-estructura como dos categorías dentro de las cuales es posible comprender la dimensión de lo que en este ensayo se llama *ente lingüístico*, en este sentido, la primera se refiere al contenido semántico y la segunda representa el procesamiento y la comprensión de los significados del mismo en un texto. Por

consiguiente, para deconstruirlo hay que acudir a sus propiedades inherentes, tangibles como son sus monemas, morfemas, lexemas, palabras y sus predicados, e intangibles que son aquellas diversidades de representaciones y simbolizaciones, para que esa búsqueda y encuentro se dé es necesaria el empleo de la alteridad como herramienta que permite esa indagación.

Por ejemplo, Plotino (205-270) se refiere al ser como el principio que engendra, la primera emanación, el Nous, pensamiento o espíritu, siendo el espacio donde residen las ideas que luego se manifiestan como ente lingüístico para designar a individualidades contenidas en un texto, e igual manera, Agustín de Ipona (354-430) por medio de un ente lingüístico señala al Ser Supremo como Dios, Uno, el Sumo Bien, se propuso enseñar el principio sin principio de las cosas y la grandeza de la sabiduría que en él resplandece, es Uno y el Uno es el principal. (Ob.cit). Coincide esta posición con la de Aristóteles, sobre el número, el Uno

considerado como la Divinidad, de igual manera, concuerda con la contextualización de este ensayo sobre la necesidad de deconstruir la relación entre un ente lingüístico que lo une al ente en general constituido en el mundo.

El ente lingüístico y el mundo europeo

Surge en Alemania la Fenomenología, desarrollada por Husserl (1859-1938), proponiendo un método deconstructivo, descriptivo, filosófico, capaz de dar las únicas bases seguras sobre las que se puede construir una sólida filosofía universal, esta propuesta teórica es aplicable al objeto de estudio como un intento en la búsqueda de esencias de los entes a través del lenguaje, así presenta un método para su desarrollo.

Se desglosa su método en *epoché*, cuyo significado es poner entre paréntesis algún ente del mundo común, este procedimiento se conoce como reducción fenomenológica, aplicado al objeto de esta indagación se traduce en deconstrucción del ente lingüístico de todas las referencias paralelas que pueden predicarse

sobre él hasta dejarlo como “lo que aparece a la conciencia” lo que se muestra a sí mismo tal como es, llegando así a la intuición por medio de la cual se pretende alcanzar la aprehensión abstracta de las esencias existentes en estos fenómenos y estos provienen del mundo de objetos de la realidad Husserl, (1962).

Otra disertación que incorpora nuevos términos que le dan un giro al tema en cuestión, es la de Heidegger, (1927) en este sentido, propone el *dasein* como el ser ahí, en situación, es el caso del ente lingüístico su contexto es el texto donde las palabras moran en conjunto dependiendo unas de otras, el texto ahí, de igual manera, Gadamer, (1993) en su obra “*Verdad y Método*” menciona que no existe el mundo como tal, sino diversas interpretaciones históricas de este, de acuerdo a esto asume que la Hermenéutica posee los principios aplicables a distintas disciplinas y dirige su enfoque hacia el proceso de la comprensión y la estética, en este sentido, la forma de expresar todo lo dicho con anterioridad es posible por

medio del lenguaje y éste se constituye de entes lingüísticos.

En continuidad con el pensamiento de Gadamer, (1965) se tiene la alteridad como enlace que permite la realización de un proceso deconstructivo tomando siempre como referente la existencia del otro, en este sentido, la experiencia del mundo se da en la lingüisticidad y su origen precede a toda cosa del mundo físico reconocida e interpretada como ente lingüístico y este es sujeto de deconstrucción, tal como lo señala Sartre, (1954), del parafraseo de su teoría puede mencionarse que cualquier fenómeno por lo general es una aparición por naturaleza y que el sujeto solo puede presentir la aparición o suponerla pero jamás alcanzarla, ya que es anterior al objeto manifestado como fenómeno, en otras palabras, solo es alcanzable y deconstruible por medio del lenguaje y este está constituido de entes lingüísticos.

Vinculando la postura de Sartre, (1954) con esta indagación, se tiene que el existente de un ente lingüístico (*palabra*) no oculta su esencia (ser)

sino que la revela describiendo los fenómenos provenientes del mundo, se considera entonces que la alteridad de un ente lingüístico posee su existente en un vocablo cuyo ámbito donde adquiere significados es una estructurada textual que provee medios de acceso inmediato para su comprensión. Sintetizando el sentido de la exposición de la referencia anterior, tiene como fundamento en dejar claro que el ente lingüístico pertenece por naturaleza a una estructura organizada, desde que se trazó la primera línea que constituyó un jeroglífico hasta lo que hoy se conoce como texto y que contiene los predicados de la intencionalidad de una idea.

El intelectual francés Maurice Merleau-Ponty (1908-1961), plantea un enfoque fenomenológico-existencialista con rasgos de marxismo y de psicoanálisis, de esta complejidad puede extraerse ciertas interpretaciones que desde la alteridad ayudarán a comprender la deconstrucción histórica de un ente lingüístico, como sigue: *es posible recuperar el pensamiento de otro,*

Botelho, (2008). Esto sería imposible si no existiera el ente lingüístico el mismo preserva en sí el significado de milenios, en todas las culturas en todos los idiomas, en todos los lenguajes.

La búsqueda conduce hasta el pensamiento del Filósofo y Teólogo español Xavier Zubiri, (1898-1983) construyó su concepción sobre la realidad y el ser, cuyo contenido menciona que el ente es la cosa, en analogía de esto, el ente lingüístico representa y significa a esa cosa u objeto de la realidad y que entre esta y los objetos del entorno hay un *algo* que los identifica, ese algo, es la esencia o lo que es lo mismo su ser, otro punto relevante, es que propone la desustantivación de los conceptos filosóficos, en otras palabras, es deconstruirlos para poder convertir a lenguaje los fenómenos que se presentan a la conciencia. Zubiri, (1976), dicho de otra forma, solo pueden sustantivarse las cosas que habitan en el entorno a partir del ente lingüístico Fichte, (2011).

Alteridad en Latinoamérica

Se remonta a la década de 1930, producto de la inmigración de intelectuales de distintos países europeos, después de la llamada segunda guerra mundial, más tarde surge un interés por la traducción, estudio y divulgación de obras de autores del pensamiento fenomenológico, en este sentido, merecen especial reconocimiento, Adalberto García, como el primer latinoamericano que cursó estudios de filosofía en Alemania, y en dar a conocer el pensamiento fenomenológico, de igual manera, José Gaos, quien tradujo la obra de Edmund Husserl.

En Argentina, se planteó como punto inicial del pensamiento filosófico, al hombre concreto, en este sentido, el tratamiento que se le debe dar al ser y al ente enfocándolo desde su historicidad, es decir, las respuestas deben encontrarse por medio de la deconstrucción de los ente lingüísticos a partir de la concreta existencia humana, en su ámbito social-histórico. De igual manera, en Perú se estudió el pensamiento de

Heidegger expuesto en Ser y Tiempo, el análisis fue dirigido a entes lingüísticos que describen fenómenos desde la postura filosófica como la muerte, no como fenómeno biológico, sino como última posibilidad del ser humano y como sentido de la vida, en este sentido afirma: frente a la muerte, el ser se determina a ser de un determinado modo.

En continuidad con esta indagación, en Brasil, Uruguay y Colombia, todo lo relacionado al ente lingüístico tiene el mérito de haberse dirigido hacia el campo del conocimiento jurídico, de igual manera, en la República Bolivariana de Venezuela, Ernesto Mayz Vallenilla, considerado como el principal divulgador y cultivador de las investigaciones relacionadas con el ente y su ser, propone hablar de un sentir original del ser en la región, preontológico y a su vez considera inadecuado hablar en sentido ontológico de un ser latinoamericano, de este modo, tanto comportamientos como cultura, la génesis de sus significados deben ser traídos desde el pasado al presente y así

trasladados al futuro González, (2019).

Para finalizar esta mirada al ente lingüístico desde la alteridad, se citan tres caracterizaciones coincidentes con el propósito de este ensayo sobre el ente lingüístico, son las tesis de Nuño, (1969), Vásquez, (2004), Rosales, (2011), quienes asumen el relativismo como una vía para describir la existencia de los entes, interpretando este enfoque, el concepto presenta una morada y una vía por la cual llegar hasta ellos, es decir, desde la perspectiva de la alteridad se puede mostrar las relaciones de la totalidad textual.

POSTURA CONCLUSIVA

A la vista del panorama abordado, en un tema de dos milenios de antigüedad y con una vigencia que augura futuro, como argumento para nuevas búsquedas, no pueden presentarse palabras concluyentes, sino aproximaciones de la diversidad de miradas hechas a las enormes y complejas transformaciones sufridas por el objeto en cuestión en el

transcurso de su evolución histórica y, de esta forma elaborar un sumario en torno a puntos coincidentes durante la indagación.

Se enuncia así que un *Ente Lingüístico* es un sustantivo insertado en un conjunto mayor llamado texto que contiene en sí una gestación histórica, de significaciones y asignaciones arbitrarias hechas por cada usuario que lo actualiza en un momento histórico y en un contexto cultural dado, para ello este ente necesita de su *ser*, para manifestarse amerita tener un *rostro*, el espacio sin rostro lo ocupa la *nada* como percepción del no ser, el ser emana entonces de la subjetividad y cobra vida y se manifiesta en la intersubjetividad, en otras palabras, en la gran multiplicidad de relaciones en sociedad.

Finalmente, en la deconstrucción de un ente lingüístico no se precisa una unificación de criterios con respecto al origen del mismo, sin embargo, la historiografía de la disciplina lingüística ubica la segunda mitad del siglo XX como posible desarrollo de su estudio, en

palabras conclusivas a este ensayo, queda abierta una ventana con un abanico de oportunidades donde puedan encontrarse una gran variedad de posibilidades metodológicas que surgen de las relaciones del ente lingüístico con su entorno textual y contextual en general, desprovisto de su tradición gramatical y semiótica, con una mirada que puede hacerse a partir del paradigma interpretativo, empleando dentro de su tradición cualquier enfoque, autor o metodología.

REFERENCIAS

- Botelho J. F. (2008). **La Fenomenología de Maurice Merleau-Ponty y la Investigación en Comunicación.** Signo y Pensamiento 52 · volumen XXVII. Enero – junio. Traducción del portugués: Luis Ignacio Sierra Gutiérrez.
- De Saussure, F. (2008). **Lingüística General.** Curso. Versión española. Madrid: Alianza Editorial.
- Farre, L. (1955). **Heráclito.** Editorial Aguilar. Biblioteca de iniciación filosófica.
- Ferrater, M. J. (1985). **Diccionario de Filosofía abreviado.** 5ta edición. Buenos Aires. Argentina.
- Fichte, J. G. (2011). **El Destino del Hombre,** Editorial Sígueme, Salamanca, 2011, pág. 31.
- Gadamer, H.G. (1965). **Hombre y Lenguaje.** Ediciones Sígueme S.A. Salamanca.
- _____. (1993). **Verdad y Método.** Ediciones Sígueme. Salamanca, España.
- García, P. (2000). **Hermenéutica y Alteridad.** Iztapalapa (p.61).
- González, M. (2019). **Las Meditaciones Filosóficas de Ernesto Mayz Vallenilla y Gonzalo Casas.** CUADERNOS DEL CEL. Vol. IV, N° 7. Págs.122-153. ISSN: 2469-150X.
- Heidegger, M. (1927). **Los Problemas Fundamentales de la Fenomenología.** Editorial Trotta, S.A. 2000. Sagasta, Madrid.
- Husserl, E. (1962). **Ideas Relativas a una Fenomenología Pura y a una Filosofía Fenomenológica.** 3a. edición, México.
- Jaeger, W. (1964). **Aristóteles.** Editorial. Fondo de Cultura. Ec. México.
- Leocata, F. (2003). **Pensamiento, Lenguaje y Realidad.** Universidad Católica, Buenos Aires. Argentina.
- Lévinas, E. (1993). **Entre Nosotros. Ensayos para Pensar en Otro.** Valencia. Pre-textos. p.46.

_____. (2004). **El Tiempo y el Otro**. Barcelona. Paidós.

Nuño, J. A. (1969). **Sentido de la Filosofía Contemporánea**. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Rosales, A. (2011), **Reflexiones para la Reforma de Nuestros Estudios de Filosofía**. Inciba. Caracas.

Sartre, J.P. (1954). **El Ser y la Nada**. Iberoamericana. Bueno Aires, 19461. 2da edición.

Van Dijk, T. (1978). **Texto y Contexto**. Ediciones Cátedra. S.A. Madrid.

Vásquez, E. (2004). **La Universidad como Multiplicidad y Unidad del Saber**. Akademos, volumen 6, n° 1, pp7-22. Caracas-Venezuela.

Zubiri, X. (1976). **Materia y Sensibilidad**. Realitas. Volumen III, Sociedad de Estudios y Publicaciones, Editorial Labor, Madrid.

**LA ALTERIDAD EN LA RELACIÓN
DOCENTE – ESTUDIANTE EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALFONSO
LÓPEZ PUMAREJO DE JAMUNDÍ VALLE**

Autor: Luis Rivas
luisunivalle1@yahoo.es

RESUMEN

El presente ensayo tiene por propósito realizar un primer acercamiento hacia el análisis de la relación docente estudiante en la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo de Jamundí Valle, a partir del supuesto teórico de que la alteridad educativa es un enfoque ético de cara al presente y futuro en la práctica educativa. Así mismo, la inquietud sobre esta temática surge a partir de que el proceso educativo exige transformaciones a partir de los cambios del contexto en la sociedad, por lo tanto, es fundamental considerar la importancia de las relaciones que se establecen entre docentes y estudiantes, las cuales requieren de la construcción de un clima idóneo para el proceso de enseñanza y aprendizaje. Dichas relaciones, deben ser forjadoras en un ambiente en el cual el estudiante pueda desarrollar a plenitud sus capacidades. En este marco de ideas, el docente cumple la labor de educar a partir de la escucha y priorización de la importancia de su estudiante, por lo que deberá buscar entender el contexto en el que se desenvuelve, sus intereses y la influencia de la tecnología tanto en la vida cotidiana como en la académica. Con relación a la metodología, este ensayo se centra en un enfoque cualitativa, bajo el método fenomenológico hermenéutico, en el cual se estima profundizar en la realidad experimentada por los docentes de la institución en estudio, a partir de la aplicación de entrevistas a profundidad. En tal sentido, se considera que el rol del docente está más allá de solo enseñar a través de una metodología, puesto que las nuevas generaciones, exigen un educador que reconozca la importancia del diálogo y la acogida del otro, como base para la generación de saberes. Por consiguiente, se logró analizar la alteridad en la relación docente - estudiante de dicha institución, en miras de construir un acto educativo basado en la alteridad pedagógica como un proceso transforma.

PALABRAS CLAVE:

Relaciones docente –
estudiante, alteridad
pedagógica, clima de
escucha, necesidades
del estudiante.

**ALTERITY IN THE TEACHER - STUDENT RELATIONSHIP
AT THE ALFONSO LÓPEZ PUMAREJO EDUCATIONAL INSTITUTION OF
JAMUNDÍ VALLE**

Author: Luis Rivas
luisunivalle1@yahoo.es

ABSTRACT

The purpose of this essay is to make a first approach to the analysis of the student-teacher relationship at the Alfonso López Pumarejo Educational Institution in Jamundí Valle, based on the theoretical assumption that educational alterity is an ethical approach for the present and future in educational practice. Likewise, the concern about this issue arises from the fact that the educational process requires transformations based on changes in the context in society, therefore, it is essential to consider the importance of the relationships that are fulfilled between teachers and students, which require the construction of an ideal climate for the teaching and learning process. These relationships must be forging in an environment in which the student can develop a fullness of their capacities. In this framework of ideas, the teacher fulfills the task of educating from listening and prioritizing the importance of his student, so he must seek to understand the context in which he operates, his interests and the influence of technology both in everyday life as well as in academia. Regarding the methodology, this essay focuses on a qualitative approach, under the hermeneutical phenomenological method, in which it is estimated to deepen the reality experienced by the teachers of the institution under study, from the application of in-depth interviews. In this sense, it is considered that the role of the teacher goes beyond just teaching through a methodology, since the new generations demand an educator who recognizes the importance of dialogue and the acceptance of the other, as a basis for the generation of knowledges. Consequently, it was possible to analyze the alterity in the teacher-student relationship of said institution, with a view to constructing an educational act based on pedagogical alterity as a transforming process.

KEYWORDS: teacher-student relationships, pedagogical alterity, listening climate, student needs.

INTRODUCCIÓN

La transformación social se logra en gran medida, a través del proceso educativo y el cumplimiento de políticas dirigidas a una formación integral, disciplinaria y pedagógica. De esta forma, el docente es uno de los actores responsables directos, de guiar a sus estudiantes en un proceso de enseñanza aprendizaje según sus necesidades y contexto.

Cuando los estudiantes acuden a clases, lo realizan junto a todo lo que les integra como persona, sus deseos, intereses, ilusiones y diversas condiciones que influyen en su comportamiento y desempeño. Por lo tanto, no requieren solamente de un profesor que le ayude a aprender los contenidos de las asignaturas, necesitan de un docente que guíe sus pasos desde un punto de vista empático, que fomente una relación basada en el diálogo y que estime como prioridad la importancia del estudiante.

Por consiguiente, el presente ensayo se dirige reconocer la importancia pedagógica de la alteridad

que debe prevalecer en la praxis educativa entre docentes y estudiantes como vía para brindarles a los estudiantes una manera de aprender que considere todas las aristas que lo integran como ser humano.

Por otra parte, se puntualiza la importancia que poseen las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para las generaciones de hoy en día y especialmente para los niños, niñas y adolescentes de educación primaria y secundaria, puesto que al formar parte de su cotidianidad, el docente debe evitar oponerse a su uso y por el contrario, emplearlos como recursos didácticos, generando espacios que aprovechen los beneficios de las tecnologías y por otra parte, se demuestre una actitud empática a los intereses de los estudiantes.

Así mismo, se realiza un enfoque a las relaciones docente estudiante efectuadas específicamente en la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo, donde mediante observaciones informales se han observado debilidades, que

demandan con urgencia, un cambio no solo paradigmático, sino también de forma de convivencia en los ambientes de mediación educativa.

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

El proceso de enseñanza aprendizaje implica un conjunto de elementos que, al integrarse, forman el entorno propicio para que los estudiantes fortalezcan sus conocimientos, desarrollen habilidades y en general, tengan una formación integral para su desenvolvimiento futuro en el ámbito laboral y en la sociedad. Si bien es cierto, que las estrategias didácticas aplicadas por los docentes son de gran importancia al momento de llevarse a cabo el acto pedagógico, existe un factor fundamental, el cual corresponde a las relaciones entre docentes y estudiantes, y las consecuencias que acarrearán, el tipo de interacción que se efectúa.

Esta interacción, es una relación que parte de una imposición de autoridad, que especialmente a nivel

de primaria y secundaria, se lleva a cabo con personas de diferente edad y grado de madurez, lo cual implica que su basamento no parta precisamente de la afinidad e intereses comunes entre las partes. De acuerdo con García (2014), "la relación entre los profesores y estudiantes, en ocasiones se puede observar con asimetría, debido a las diferencias de edad, conocimiento y autoridad, por lo tanto, es importante generar relaciones y actitudes dirigidas hacia la integración con los estudiantes, dejando atrás las prácticas tradicionalistas" (p. 281).

En este proceso comunicacional que ocurre en el aula de clases, es importante construir un vínculo de "amistad" en el que el docente con empatía, paciencia, motivación y exigencia, pueda contribuir en la formación del estudiante; por ende, el docente es quien orienta esta relación desde su inicio y es el responsable de generar un clima idóneo para velar por la fluidez de su relación con los estudiantes. Esta es una habilidad que debe fortalecer, puesto que el compartir en un ambiente tenso,

frenará las iniciativas y la participación activa en el proceso educativo por parte del educando.

Dicho aspecto implica, que debe existir un equilibrio en el cual se busque gestar una buena enseñanza de los contenidos, con una relación empática y el control de la disciplina, la cual es indudablemente fundamental, para forjar un estudiante que cumpla con las normas y esté apto para construir una mejor sociedad. De acuerdo con Hernández, López y Caro (2018), "la empatía es una conducta que, al desarrollarse, permite que los estudiantes sean capaces de reconocer las necesidades emocionales y físicas de los demás, además que les permite construir un clima de comprensión y colaboración, lo cual conlleva a cambios sustanciales en el actuar al presentarse algún conflicto" (p. 224).

En el marco de las relaciones docente - estudiante, se hace necesario que el profesor cree un clima de escucha, acogida y priorice la importancia del otro, que en este caso es el estudiante. A partir de esta concepción de la pedagogía, se hace

sentir la denominada alteridad, cuyo enfoque educativo implica reconocer al otro como un ser protagónico y activo en la construcción de su vida en el ámbito educativo. De acuerdo con González (2008) "la alteridad es una manera de relacionarse con el otro, por lo que adquiere un rol dentro de la educación para la convivencia; así mismo, posee un origen filosófico como un concepto ético, brindando un enfoque diferente y que es necesario en los tiempos actuales" (p. 10).

Si bien la denominada "alteridad", no es un nuevo enfoque, pues ha sido estudiado desde diversos ámbitos, en el área educativa, es una propuesta que busca construir interrelaciones desde un punto de vista ético, aceptando los intereses, formas de ser y todo lo que integre al otro; aún no se ha llevado a cabo una profunda transformación en la educación basándose en la llamada pedagogía de la alteridad, sin embargo, es un enfoque que puede cambiar el dinamismo con el cual se efectúa la práctica docente, centrándose en el diálogo y en la consolidación de una sociedad

basada en una buena convivencia y en la paz.

Al centrarse en la ética, la alteridad es una opción fundamental para su aplicación en el área educativa, en la cual el docente educa para entender al estudiante desde su propia perspectiva; en tal sentido, se integra al aprendizaje socio constructivista que demandan las generaciones de hoy en día, fomentando la construcción de los saberes desde la impronta social. Por lo tanto, a través de la alteridad pedagógica, el estudiante aprenderá mediante la interacción social, generada por parte de la planificación del docente, con la ejecución de estrategias didácticas dirigidas a generar interacciones significativas en los estudiantes, en las cuales ellos son los protagonistas y asumen el papel de una participación activa.

Por otra parte, para la alteridad pedagógica es importante una transformación curricular en primera instancia de las instituciones universitarias en las que se imparten las menciones de profesorado, puesto que es en esa formación docente, en

la cual se le deben brindar las herramientas necesarias, para que el discente reconozca la importancia de una educación renovadora, y por otra parte, que desarrolle la habilidad de generar estrategias que conduzcan a una interacción social generadora de saberes, así como relaciones docente - estudiante lejanas al modelo tradicional.

Así mismo, el cambio curricular para la educación secundaria, en la cual se plantee un enfoque formativo desde la ética, construcción social y sujeto activo; y en tercer lugar, pero quizás el punto más importante, es la internalización por parte del docente, del cambio que debe realizar en su práctica educativa, al reconocer que los estudiantes, especialmente en etapa primaria y secundaria, son generaciones que demandan una educación distinta, en la que puedan participar activamente, promoviendo el diálogo, accionar social y que por consiguiente, se genere un desarrollo integral.

Por lo tanto, de acuerdo con Burgos, Valdez y Alvarado (2019), “la

alteridad educativa, es una invitación para construir bajo "el nosotros", con una educación constructivista, colaborativa, ético y social, a través del reconocimiento del otro, basándose en la responsabilidad, hospitalidad y comprensión reflexiva" (p. 5). Desde este punto de vista, la educación es considerada como un constructo colectivo, que requiere del otro para evolucionar y que conforma la esencia de las interrelaciones humanas.

En este mismo orden de ideas, se ubica al estudiante como protagonista del quehacer educativo y al docente, se le resaltan sus cualidades de amor desinteresado, con un dar centrado en la ética y responsabilidad; ambos roles, se convierten en una necesidad para que la educación tenga como principal basamento en la acogida del otro, diálogo y compasión. Según Ortega (2014), "estos preceptos anteriores se pueden lograr con un cambio paradigmático en los docentes, puesto que la mayoría se centra en desarrollar contenidos, es decir, en el aspecto académico, sin tomar en

consideración los intereses, dolencias y sentir del estudiante" (p. 11).

En otro sentido, la alteridad requiere presencia ante un entorno multicultural que ha surgido a partir de la globalización y postmodernidad; la convivencia en la sociedades contemporáneas se ha tornado más complejas y los jóvenes de hoy en día, presentan problemáticas y entornos familiares que requieren de entendimiento, empatía y una educación, en la que el docente realce la importancia del otro.

Actualmente, las prácticas pedagógicas deben adaptarse a los avances tecnológicos, puesto que son elementos inseparables para las nuevas generaciones; los docentes cuyo patrón continúa siendo el modelo tradicional, centrado en las clases magistrales para exponer contenidos del plan de estudio. Por otra parte, especialmente en los últimos años, se observan estudiantes con muestras de apatía hacia este tipo de clases, lo que implica una reflexión por parte del docente, sobre su manera de efectuar el quehacer pedagógico.

En efecto, la implementación de prácticas socio constructivistas, enfocadas en la alteridad pedagógica, brinda un aporte valioso a estas problemáticas de los generaciones del nuevo milenio, puesto que el docente al valorar más, la posición del estudiante, podrá así diseñar estrategias didácticas basadas en el diálogo, en la construcción social y empatía, con la puesta en práctica de recursos que sean de mayor atractivo para los estudiantes, con una interacción mediada por el docente y una participación activa por parte de los estudiantes.

Desde otro punto de vista, según Gutiérrez, López y Valencia (2017):

El uso de la tecnología como por ejemplo el computador, celulares inteligentes, Tablet y otros, ha generado relaciones en las que se privilegia lo que está ausente por encima del que se encuentra cerca, así como también, desestimando el espacio físico en el que subsiste y la actividad social que esté realizando, abriendo paso al rompimiento de la alteridad (p. 120).

Es conocido, como hoy en día los jóvenes ocupan mayor tiempo con las tecnologías y el internet, tornándose en algunos casos, asociales y centrándose en sí mismos. En otras palabras, estas nuevas tecnologías han llegado para quedarse, y los docentes tienen la labor de resaltar los aspectos positivos de las mismas, sin oponerse a las tendencias de las nuevas generaciones, sino por el contrario, activar la creatividad y emplear actividades que incluyan el uso de la tecnología y a su vez, efectúen por ejemplo discusiones socializadas u otra técnica que les permita interactuar y construir sus saberes a partir de las relaciones fraternales entre los integrantes del acto educativo.

Es importante acotar, que esta realidad no se puede ocultar, las nuevas tecnologías forman parte de la cotidianidad de las personas, a las cuales se les reconocen enormes utilidades; el problema radica en el uso excesivo por parte de los estudiantes especialmente, por los adolescentes, quienes en ocasiones pueden llegar a entorpecer el proceso de enseñanza

aprendizaje. Sin embargo, el maestro tiene el rol de guiarlos en el uso adecuado de los dispositivos, que sean un elemento de ayuda para investigar, construir sus conocimientos y apoyo didáctica, equilibrándolo, con la importancia de la interacción social en esta generación de saberes.

Al respecto, constituye un reto para los docentes, quienes deben facilitar el aprendizaje, atendiendo a los avances tecnológicos de la sociedad y a los requerimientos de las nuevas generaciones; de esta manera, atender a las necesidades actuales de educando, es una perspectiva que propiciará una mayor motivación en el estudiante, fomentando el buen uso de la tecnología, no solo para fines lúdicos, sino también para aprender y a su vez, crear un ambiente empático.

El presente escenario, por ende, requiere, de docentes integrales, que posean buenas técnicas de comunicación, generen una interacción enriquecedora para los estudiantes, manejen las tecnologías para hacer uso de ellas como un

recurso didáctico, se adapten a las necesidades del contexto social y tengan como pilar, la formación bajo los principios básicos de la alteridad. A partir de estos términos, se podrá construir una sociedad distinta, más humanizada y con la presencia de mayores valores éticos.

Al respecto, de acuerdo con Ortega y Romero (2019):

Las nuevas tecnologías, hoy en día tienen implicaciones socio educativas, por lo tanto, entender la pedagogía de la alteridad no debe ser visto únicamente como un paradigma educativo, sino también, como una forma de vida. Esta forma de considerar la alteridad pedagógica, conlleva a la exigencia de la acción de docentes con vocación, que tengan el deseo de adecuarse a los cambios del entorno y por supuesto, de sus estudiantes. (p. 320).

En este sentido, la constitución de la alteridad en el área educativa, se centra en las relaciones sociales docente - estudiantes, en las cuales se debe buscar una reconfiguración de los vínculos, empleando los métodos

pertinentes para buscar un acercamiento entre dos generaciones que se encuentran alejadas por diversidad de intereses y más aún, hoy en día con el auge tecnológico y el condicionamiento social que ha implicado el uso excesivo de los mismos.

Los estudiantes contemporáneos, demandan diferentes maneras de aprender, y a esta realidad, no escapan los adolescentes de educación secundaria de la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo de Jamundí Valle, quienes a través de conversaciones informales demuestran la necesidad de una transformación del fenómeno educativo, producto de la desmotivación, apatía e indisciplina que se refleja en las aulas de clases; por lo tanto, adoptar nuevas formas de enseñar, es un reto, que a algunos docentes les es indiferente, no obstante, seguirán presentándose conflictos propios del nuevo siglo, principalmente por emplear metodologías propias de las

características y contexto de los estudiantes de épocas anteriores.

Al respecto Gutiérrez, López y Valencia (2017) afirman:

que el mundo ha cambiado su manera de comunicarse, las tecnologías poseen un papel protagónico, las cuales, a pesar de haber surgido para acercar a las personas, han cambiado las relaciones sociales especialmente en las aulas de clase, en las que las relaciones docente - estudiantes se han visto fisuradas por estos motivos; por lo tanto, frente a dichas situaciones nace una alteridad negativa, haciéndose evidente un "apartarse del otro" (p. 126).

Finalmente, desde el punto de vista científico, López (2018) señala que "profundizar sobre la relación docente estudiante, implica un acercamiento al conocimiento científico para entender este vínculo, los problemas y necesidades por cubrir en esta relación que fomentará el surgimiento de saberes, experiencias y herramientas para construir relaciones basadas en la alteridad docente - estudiante" (p. 5).

Con base en los planteamientos anteriores, se pretende elaborar una tesis bajo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, con un diseño hermenéutico y el área del conocimiento será el educativo. Dicho trabajo, estará dirigido a analizar la importancia de la alteridad en la relación docente - estudiante en la Institución Educativa Alfonso López Pumarejo de Jamundí Valle, con el fin de apostar por una educación que transforme el proceso, un una experiencia comunicativa y relacional, fomentando una interacción desde una perspectiva integral, en la cual el educador pueda guiar a partir de un enfoque de alteridad pedagógico.

POSTURA CONCLUSIVA

El proceso educativo implica diversos factores, que el docente debe considerar, al momento de adoptar sus paradigmas, enfoques y construir las metodologías estrategias didácticas. En tal sentido, una perspectiva que es imprescindible que dejen de lado, es la importancia de las relaciones para el ser humano, por lo

que realizar acciones para mejorar la convivencia docente - estudiantes y establecer la alteridad como una pedagogía educativa, constituye una opción viable y apta para brindar solución a algunas problemáticas que se presentan actualmente en la práctica educativa.

Tomando en cuenta que los estudiantes están integrados tanto por aspectos físicos, como psicológicos, y poseen sus propios intereses, opiniones, característicos del contexto donde se desenvuelven, sociedad, edad, entre otros factores; es imposible que el docente centre su praxis educativa en un transmitir de conocimientos, es evidente que se requiere de una educación integral, que estime para el proceso, todos los elementos que conforman al estudiante. Es así como el docente, para considerar al estudiante en su totalidad, debe crear espacios de aprendizaje, en los que pueda interactuar con ellos, llevar a cabo actividades que fomenten la participación activa, otorgue prioridad al estudiante y por consiguiente,

aplique la denominada alteridad pedagógica.

Así mismo, al emplear la alteridad como forma de realizar la mediación educativa, el docente, especialmente con las generaciones del nuevo milenio, debe buscar la relación entre la alteridad y las nuevas tecnologías en su práctica pedagógica. Por lo tanto, es necesario un compromiso en el que estimen otras posibilidades de enseñanza, para realizar una transformación que se evidencie en una mayor motivación en los estudiantes y, por consiguiente, resultados más favorables con relación al aprendizaje integral.

En tal sentido, la vocación de servicio del docente, le invita a superar el temor a los cambios y afrontar los retos inevitables que se presentan a partir de esta sociedad contemporánea y globalizada. Por ende, se hace necesaria una formación continua por parte del educador, quien posee la responsabilidad de actualizarse, por ejemplo, en el manejo de las tecnologías de información y comunicación, para mejorar su praxis

educativa y desde la relevancia de la importancia del otro que, en este caso, son sus estudiantes, atender a sus necesidades y así ejercer en el marco de la construcción de una sociedad verdaderamente empática y humana.

De tal manera, se considera una opción viable e idónea, la realización de un estudio dirigido a analizar la alteridad en la relación docente - estudiante de la institución educativa mencionada, en miras de formar, a partir de los principios básicos de la alteridad y por consiguiente, construir una sociedad desde una axiología y epistemología para el porvenir de las poblaciones.

REFERENCIAS

- Burgos, J., Valdez, R., Alvarado, L. (2019). **Alteridad Educativa un Enfoque Ético al 2030**. Disponible: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/245/261> [Consulta: 2020, junio 10]
- García, E. y otros. (2014). **Relación Maestro Alumno y sus Implicaciones en el Aprendizaje**. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Vol. 10 N°5

González, F. (2008). **Educación y Alteridad: una Postura para un Nuevo Metarrelato**. Universidad Central de Venezuela. Revista Educación en Valores Vol. 2 N°10

Gutiérrez, L., López, J. y Valencia, L. (2017). **Alteridad y Dispositivos Móviles en la Práctica Pedagógica**. Universidad Católica de Manizales. Disponible: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/976> [Consulta: 2020, junio 17]

Hernández, J., López, R. y Caro, O. (2018). **Desarrollo de la Empatía para Mejorar el Ambiente Escolar**. Revista Educación Y Ciencia, N°21 P.217-244

López, N. (2018). **La Relación Docente - Estudiante - Investigación**. [Documento en línea] Disponible en: https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12618/ev.12618.pdf [Consulta: 12 octubre 2021]

Ortega, P. (2014). **Educación en la Alteridad**. Revista española de pedagogía. Disponible: <https://revistadepedagogia.org/informaciones/educar-en-la-alteridad/> [Consulta: 2020, junio 13]

Ortega, P. y Romero, E. (2019). **A la Intemperie. Conversaciones desde la Pedagogía de la Alteridad**. Editorial Octaedro, Barcelona España.

**EDUCACIÓN EN DERECHOS
HUMANOS COMO GARANTIA
INSTITUCIONAL**

Autor: Solange Díaz
solangediga@gmail.com

RESUMEN

En este ensayo se presenta el análisis de los elementos educativos para la formación de los ciudadanos, al poder atender la transformación de los comportamientos institucionales, dentro de aspectos dinámicos, legales e institucionales que se han de abordar en los aprendizajes ello; se valora en las actitudes de los actores del hecho pedagógico frente al reconocimiento de los deberes y derechos, como vía activa en la resolución de problemas sociales. La educación en derechos humanos proporciona conocimientos sobre los derechos humanos y los mecanismos para protegerlos, además desarrolla las competencias y aptitudes necesarias en los ciudadanos para promover, defender y aplicar los derechos humanos en la vida cotidiana. De ese modo, suscita comportamientos y prácticas que promueven los derechos humanos para todos los miembros de la sociedad. El método utilizado fue una revisión documental, a partir de la técnica de fichaje y análisis de contenidos electrónicos. Esta búsqueda se estructuró en torno a las categorías de los derechos humanos: situación mundial; connotaciones legales de los derechos humanos y participación ciudadana respecto a los derechos humanos. Entre las conclusiones, emergió el hecho de garantía formativa que ha de ofrecer la universalidad de los DD HH lo cual connota la posibilidad que tiene la educación para que los ciudadanos sean tratados con dignidad e igualdad y se les reconozcan los derechos básicos que incluyen la libertad de expresión, educación, garantía de seguridad y salud, entre otros; proyectados hacia los mejores niveles de vida como responsabilidad del Estado; asimismo, la educación en derechos humanos es participativa y se centra en los educandos, contribuye a desarrollar conocimientos e importantes competencias para pensar y actuar de forma crítica. Las actividades educativas deben estar centradas en los educandos, relacionando los derechos humanos con la experiencia de su vida real, permitiéndoles consolidar los principios de derechos humanos.

PALABRAS CLAVE:

Educación, derechos humanos, garantía institucional.

HUMAN RIGHTS EDUCATION AS AN INSTITUTIONAL GUARANTEE

Author: Solange Díaz
solangediga@gmail.com

ABSTRACT

This essay presents the analysis of the educational elements for the formation of citizens, to be able to attend the transformation of institutional behaviors, within dynamic, legal and institutional aspects that have to be addressed in the learning it; It is valued in the attitudes of the actors of the pedagogical fact in front of the recognition of the duties and rights, as an active way in the resolution of social problems. Human rights education provides knowledge about human rights and the mechanisms to protect them, it also develops the necessary skills and abilities in citizens to promote, defend and apply human rights in everyday life. In this way, it elicits behaviors and practices that promote human rights for all members of society. The method used was a documentary review, based on the electronic content identification and analysis technique. This search was structured around the categories of human rights: world situation; legal connotations of human rights and citizen participation regarding human rights. Among the conclusions, emerged the fact of a formative guarantee that the universality of human rights has to offer, which connotes the possibility that education has so that citizens are treated with dignity and equality and the basic rights that include freedom are recognized. of expression, education, guarantee of safety and health, among others; projected towards the best standards of living as the responsibility of the State; Likewise, human rights education is participatory and focuses on learners, contributes to developing knowledge and important skills to think and act critically. Educational activities should be centered on learners, relating human rights to their real life experience, allowing them to consolidate human rights principles.

KEYWORDS: Education, human rights, institutional guarantee

INTRODUCCIÓN

La educación en Derechos Humanos (DD HH) permite potenciar el desarrollo de las personas, la calidad de vida, integración de las familias, y el progreso de los países hacia el bien común, tal como lo describe el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2007). Es así, como se trata de un proceso que cualquier ciudadano del mundo puede emprender, a cualquier edad y nación, para iniciar el aprendizaje sobre sus derechos y deberes, a fin de comprender que los ciudadanos podemos desarrollar habilidades y actitudes necesarias para promover la igualdad, la dignidad humana, la justicia social, el respeto a las comunidades y sociedades a nivel mundial.

En ese sentido, la educación en DD HH, es prioritaria para identificar, reconocer su tratamiento y activarse en contra de los abusos de autoridad y violaciones de los derechos fundamentales, de acuerdo a lo establecido por la Office of the High Commissioner for Human Rights

(2005), lo que significa revisar continuamente el conocimiento desde el pensamiento crítico de los ciudadanos de todo el mundo, donde se reflexione acerca de principios, valores y actitudes, que demarcan su aplicabilidad e información educativa, a fin de conllevar ese respeto al ciudadano, en el campo de poder atender la necesidad de transformación de los comportamientos institucionales, frente al reconocimiento de los deberes y derechos, como vía activa en la resolución de problemas sociales.

De esta manera, se hace necesario ajustar los procesos educativos de enseñanza y aprendizaje, para promover dentro de los diversos programas curriculares en todos los niveles y modalidades, el estudio de los DD HH, como aspecto medular de la capacitación y sensibilidad que debe caracterizar a la formación ciudadana. Pienso que la educación no sólo previene la ignorancia de los pueblos, también empodera a los ciudadanos, para que puedan exigir el respeto a sus

derechos y el disfrute de una vida plena en sociedad, en atención a la vigilancia y cuidado de los mismos, por parte de los representantes institucionales que ostentan el poder económico y político, para lograr su cumplimiento y efectividad.

En este orden de ideas, las constituciones de los distintos países del mundo, los documentos e informes emitidos de carácter institucional, los convenios y alianzas estratégicas que tocan el punto medular de los DD HH, entre los que podemos destacar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada en 1948, en su artículo 26 proclama: "Toda persona tiene derecho a la educación", desde entonces, se ha ratificado el derecho a la educación en diversos tratados internacionales, tales como la Convención de la UNESCO relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza (1960) el Pacto Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1965), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966), entre otros.

Es importante destacar, que el derecho a la educación también ha sido reconocido en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, así como en tratados regionales que establecen que todas las personas tienen derechos humanos han de estar garantizados por el Estado, en cuanto a las libertades fundamentales. Sin embargo, no es materia de entendimiento común, que los ciudadanos sostengan información suficiente sobre aquellos derechos que le han sido afectados en sus realidades cotidianas.

Dada estas condiciones de carencia de conocimientos específicos de la ciudadanía que les acerquen a sus reclamos institucionales y validen el reconocimiento de los cambios que han de seguir en ese recorrido de peticiones, solicitudes y escenarios de combates, luchas y compresiones integrales, se ha de aportar hacia escenarios de mejoras en los males de la sociedad, tales como la discriminación social, racial y étnica, los servicios básicos de salud, educación, seguridad, la igualdad

social, participación, el hecho de obtener respuestas eficientes de las instituciones del Estado, para la resolución de los problemas.

Esta perspectiva, con el apoyo de la tecnología en la educación de masas resulta inminente, lo cual atrae interés en los retos que se plantean en materia de DD HH y educación, tal como lo afirma Marchesi (2009) al mencionar que "... el desafío acelerado de la sociedad de la información está suponiendo estos cambios derivados de la expansión informativa transmitida por distintos medios en los cuales se puede hacer uso de la educación y el aprendizaje, para la transformación" (p.45).

En este sentido, la incorporación de los programas de estudio en las instituciones educativas que genere ese empoderamiento en los estudiantes y en la comunidad general, otorgando mayor información, experiencias y vivencias sobre los DD HH, abre un abanico de posibilidades y a su vez, va creando un sentido de pertenencia con la sociedad del conocimiento donde se desenvuelven los ciudadanos,

generando mejoras en el comportamiento y en las garantías constitucionales, ante la idea del fortalecimiento del sistema democrático así como de sus instituciones.

Por tanto, se reflexiona en este ensayo sobre la necesidad formativa que subyace a los convenios nacionales e internacionales en su ámbito del conocimiento ciudadano acerca de los DD HH, desde la educación como instrumento que permita asegurar su cumplimiento, defensa y lucha en correspondencia con la garantía del Estado democrático en sus atribuciones pertinentes y cónsonas con las actuaciones de sus representantes institucionales. La metodología asumida fue de carácter documental. Ante la pregunta formulada para saber ¿Cuál es el estado de conocimiento que se destina al describir aspectos teóricos inherentes a la educación en los Derechos Humanos (DD HH) con el fin de fortalecer la información al ciudadano, dentro de aspectos dinámicos, legales e institucionales que se aborden en los aprendizajes?.

De acuerdo con la realidad de escenarios, elementos y factores asociados al cumplimiento de los DD HH y su amplitud de compromisos que se han de identificar en torno a la educación ciudadana, este tipo de estudio, se perfila como parte del abordaje sensible de la conducta humana, por lo tanto, su propia naturaleza descriptiva, se completa con la hermenéutica para interpretar los contenidos que describen la conducta ciudadana frente a la necesidad de información sobre los derechos humanos.

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

Derechos Humanos: Situación Mundial

Los derechos humanos en el mundo, han sido motivo de diversidad de posturas, investigaciones y preocupaciones, cuyo núcleo medular se enfoca en la ética pública administrada para hacer valer las posibilidades de una vida digna de los ciudadanos, en términos del sistema de Derecho positivo. Tal como se devela del pensamiento de Habermas

(2020) los DD HH pueden concebirse “como especificaciones de la dignidad humana que es su fuente moral” (p.78). De esta manera, el enfoque y adopción de situaciones de diálogo sobre los mismos, traspasa las barreras de los diferentes países para la comprensión y ajuste de las políticas que sobre este escenario se han de cumplir como condición impostergable.

Los derechos humanos en el mundo se han manejado en diferentes posturas y singularidades, activando de manera subyacente, la ética pública y ciudadana para poder satisfacer las necesidades de una vida digna. Situación que deja ver la importancia en la adopción de diálogos, leyes, acuerdos y ajustes a las políticas públicas que permitan cumplir la prioridad que connotan la acción en experiencias involucradas a las necesidades e intereses colectivos e individuales.

En este sentido, Fleay (2008) presenta un análisis en múltiples geografías internacionales y nacionales sobre los derechos humanos, “en Australia, por ejemplo;

para dar a entender los cambios políticos que se suscitaron con respecto a China, en términos de hacer lo recomendado por la Comisión de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se opera de manera técnica, a través de programas especiales, la capacitación y sensibilización de los funcionarios chinos para la comprensión del marco político que en esta área del conocimiento se exige al entender y cumplir con los DD HH” (p.89).

En correspondencia con las implicaciones de estos múltiples contextos en el manejo de las responsabilidades asociadas a los DD HH, sugiere Stenner (2011) “... atender los aspectos de construcciones equilibradas en la pretensión moral del derecho subjetivo protegido por la norma jurídica que se extiende a los DD HH, como objeto de evaluación moral, política e institucional, al avanzar en términos de felicidad, ante contextos cargados de situaciones polémicas, tanto en los discursos como en las acciones” (p.89).

Es así como esta connotación que observa y complementa Frankenberg (2014) hace ver las distintas experiencias que "se discriminan a los grupos y se descuidan sus necesidades básicas, con la fuerza contrafactual de historias encapsuladas en normas legales o principio de justicia" (p. 36). Este argumento, da lugar a la normatividad sobre la visión de un mundo mejor donde se garanticen los DD HH, tanto en el ámbito sociohistórico actual como en la proyección hacia las nuevas generaciones.

Ahora bien, advierte Sarelin (2014) que “... cuando los DD HH se consideran discursivamente contruidos, éstos reciben contenidos y significados, no sólo de los legisladores y tribunales (desde arriba), sino también en la perspectiva de los actores dentro de los movimientos sociales y el desarrollo de la comunidad (desde abajo)” (p. 57). Así, el concepto asumido por el mencionado autor sobre los DD HH, no se remonta a conceptos fijos en general, sino que los significados atribuidos a este fenómeno, se forman

en el proceso de exigir servicios a los titulares de los deberes locales.

Al respecto, autores como McInerney-Lankford (2009) refieren que "... cuando señala que los DD HH, son objeto de obligaciones legales internacionales vinculantes y relevantes para el desarrollo de los países, dentro de discursos divergentes, como también en la mirada de marcos políticos que abordan los desafíos de su integración, incluido la falta de preeminencia de los deberes legales, la ausencia de una línea de base normativa para controlar los procesos de desarrollo y las limitaciones en la coherencia política que posibilita el menoscabo de la responsabilidad institucional, lo cual deja ver la necesidad de avizorar las oportunidades existentes en el marco del derecho internacional., para incorporar nuevas miradas a la dinámica de su garantía" (p.89).

En concreto, las medidas efectivas, según Duwell y Bos (2016), para la protección de los DD HH "dependen primordialmente de ciertas condiciones: debemos ser capaces de

identificar las violaciones manifiestas de los DD HH, así como los perpetradores y las víctimas, ya sean individuos o grupos". (p. 231). Estos eventos, implicados en la revisión, reflexión y percepciones de las normativas sobre la materia, resaltan en mi modo de ver, la prioridad que tiene toda persona, sin restricción de algún tipo, de su aplicabilidad, conocimiento y aprendizaje.

Connotaciones Legales de los Derechos Humanos

Existe todo un sustrato legal que ampara la defensa de los DD HH, sin embargo; para efectos de este ensayo referiré sólo algunos de ellos. En efecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en su artículo 19, señala que "el Estado garantizará a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos" (p. 5).

En este sentido, el Estado debe garantizar a todo ciudadano, sin discriminación alguna, la efectividad de los principios de los DD HH, ya que

son irrenunciables y ratificados en la Carta Magna. Asimismo, se sustenta en su artículo 26, que reseña: “toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos; a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente...” (p. 7)

Desde esta perspectiva, al igual que todos los ciudadanos es importante la garantía de la justicia gratuita, idónea, transparente. También se fundamenta lo que se ha de acatar según el artículo 43 de la Carta Magna, en tanto que “el derecho a la vida es inviolable. Ninguna ley podrá establecer la pena de muerte, ni autoridad alguna aplicarla” (p. 10).

Ahora bien, la educación en los DD HH no tiene límite de edad, ni está relacionada con un nivel educativo específico, por lo tanto; los gobiernos del mundo tienen la responsabilidad y el deber de incluirla en todos los niveles, porque toda persona tiene derecho a conocer, reclamar y disfrutar de sus derechos inalienables como parte de un proceso de

educación formal, que incorpore métodos de aprendizaje inclusivos, participativos y democráticos además de fomentar la libertad de expresión. Los cambios en el contexto de participación de los ciudadanos para la satisfacción de los DD HH, constituye un escenario activo ideal para la educación como proceso de aprendizaje que activa la reflexión y el sentido de los valores, puesto en práctica en el conjunto de interacciones con los otros.

He allí la importancia de ajustar los currículos para que la educación se asuma como escenario ideal que intencione equipar a los estudiantes con el conocimiento complejo, integral y ciudadano, en el contexto participativo dentro de una gama de acciones cívicas significativas inherentes a las solicitudes y garantía de los DD HH. Por tanto, dentro de estos discursos se resalta la autoría de Ty (2011) en cuanto a “... la convicción formativa como parte integral del proceso de aprendizaje, que han de valorarse para los estudiantes de modo que ellos mismos, puedan visualizar una sociedad justa y

pacífica, al planear y participar los cambios a través de acciones sociales directas” (p.77). Pienso que ello dará lugar a otros voluntarios para la movilización junto a las comunidades, como acción social que ha de beneficiar y empoderar a las personas y minorías hasta ahora oprimidas.

POSTURA CONCLUSIVA

La idea que fortalece la educación en los DD HH, se configura dentro de aspectos dinámicos, legales e institucionales que aborden los aprendizajes como fuente del conocimiento construido, para combatir la injusticia, luchar por mejores oportunidades de todos y la garantía de los derechos fundamentales de seguridad, salud, educación, participación y atención eficiente frente a las necesidades del ciudadano, a través de la instituciones del Estado.

La diversidad de convenios, acuerdos, alianzas estratégicas que se han producido entre los países, concede y resalta el interés y la importancia atribuida en el mundo a

los DD HH y su protección, lo que da lugar al rescate de sus significados y alcances ante el reconocimiento de presunciones de violación a los mismos, lo cual refleja la relación que debe existir entre el ciudadano y el Estado, para su consolidación y respeto.

Al entender que los DD HH como universales, esta condición connota la posibilidad que tiene la educación para que los ciudadanos sean tratados con dignidad e igualdad y se le reconozca los derechos básicos que incluyen la libertad de expresión, educación, garantía de seguridad, salud, entre otros; proyectados hacia los mejores niveles de vida desde la garantía del Estado.

El impacto de los derechos humanos en la dinámica de cumplir con los estándares internacionales, puede evitar situaciones adversas y de limitaciones que se reconocen en las actividades sociales y procesos relacionales de las personas. Situación que avizora la prioridad de la defensa por parte del Estado, a través de las políticas públicas que promuevan la acción colectiva para

apoyar los DD HH conectados a la diversas actividades de la vida misma, subyacentes a la postura de la Declaración Universal que garantiza y promueve las herramientas educativas para divulgar sus principios rectores.

Las connotaciones legales de los DD HH y sus normativas integradas en definiciones jurídicas institucionales, muestran la comprensión aplicable en cada cultura, mientras se mantienen experiencias, actitudes y formas de comportamientos sociales, cuya centralidad de experiencias se respaldan en las leyes y principios que en el sentido educativo, se reconocen progresivamente al reivindicar las luchas de los movimientos sociales a favor de su cumplimiento.

REFERENCIAS

- Asamblea General de la ONU. (1948). **"Declaración Universal de los Derechos Humanos" (217 [III] A)**. Paris. Recuperado de <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). **Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908**. (Extraordinario). Febrero 19, 2009.
- Duwell, M y Bos, G. (2016). **Human Rights and Future People. Possibilities of Argumentation**. En: Journal of Human Rights. 15 (2). 231-150, <https://doi.org/10.1080/14754835.2015.1118341>.
- Fleay, C. (2008). **Engaging in Human Rights Diplomacy: The Australia-China Bilateral Dialogue Approach**. In: The International Journal of Human Rights. 12 (2). 233-252, <https://doi.org/10.1080/13642980801899675>.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2007). **A Human Rights-Based Approach to Education for All: A Framework for the Realization of Children's right to Education and Rights within Education**. Paris: Author.
- Frankenberg, G. (2014). **Human Rights and the Belief in a Just World. International**. Journal of Constitutional Law. 12 (1). 35-60, <https://doi.org/10.1093/icon/mot068>.
- Habermas, J. (2020). **The Concept of Human Dignity and the Realistic Utopia of Human Rights**. Metaphilosophy. 41 (4), 464-480, <https://www.jstor.org/stable/24439631>.
- McInerney-Lankford, S. (2009). **Human Rights and Development: A Comment on Challenges and**

Opportunities from a Legal Perspective. En: Journal of Human Rights Practice. 1 (1). 51-82, <https://doi.org/10.1093/jhuman/hun005>.

Marchesi, A. (2009). **Preámbulo.** En: **Carneiro, R., Toscano, J. & Díaz, T. (2009).** (Coords.). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Madrid: Santillana. 7-10.

Office of the High Commissioner for Human Rights. (2005). Who we are: an overview. Paris: Naciones Unidas.

Sarelin, A. (2014). **Giving Meaning to Human Rights: An Analysis of Human Rights Discourse in Malawi.** En: Journal of Human Rights Practice. 6 (2). 259-280, <https://doi.org/10.1093/jhuman/huu001>.

Stenner, P. (2011). **Subjective Dimensions Of Human Rights: What Do Ordinary People Understand By 'Human Rights'?** In: The International Journal of Human Rights. 15 (8). 1215-1233, <https://doi.org/10.1080/13642987.2010.511997>.

Ty, R. (2011). **Social Injustice, Human Rights-Based Education and Citizens' Direct Action to Promote Social Transformation in the Philippines.** Education, Citizenship and Social Justice, 6 (3), 205-221, <https://doi.org/10.1177/1746197911417413>.

Scientiarum

Decanato de Investigación y Postgrado de Universidad ¿QUIERES PUBLICAR TU ARTÍCULO? NORMAS DE PUBLICACIÓN

SCIENTIARUM Revista arbitrada, de publicación cuatrimestral del Decanato de Investigación y Postgrado, en la que tiene cabida todas las corrientes de pensamiento en aquellos temas vinculados con las áreas del Postgrado (Gerencia, Derecho, Ingeniería, Educación y otros temas). En ellas pueden participar estudiantes, profesores, autoridades de la Universidad Fermín Toro y personalidades que por la relevancia de sus opiniones en las áreas indicadas, quieran publicar en nuestra revista.

SCIENTIARUM es una revista científica, siendo requisito indispensable para la publicación de artículos y/o ensayos, la existencia real de la opinión del autor.

Los interesados en publicar deben entregar sus artículos y/o ensayos en versión digital, a la Coordinación de Arbitraje, Decanato de Investigación y Postgrado, revistauftbarquisimeto@gmail.com acompañado de los formatos: Solicitud de Publicación, Constancia de Autoría, ubicados en la página web de la Universidad Fermín Toro.

- Presentar una versión digital del trabajo inédito formato Word, con una extensión de 15 a 20 páginas incluyendo gráficos, tablas, fotografías y referencias bibliográficas, para artículos científicos. En el caso de ensayos la extensión será de 8 a 12 páginas
- La versión no debe identificar al autor ni a la institución a la que está adscrito debido a que estas serán empleadas en el sistema de arbitraje.
- En página aparte del artículo deberán incluirse el nombre del trabajo, los datos del autor (nombres y apellidos, dirección, teléfono, fax y correo electrónico) y nombre de la institución u organismo al que pertenece y una breve reseña de la trayectoria profesional del autor, la cual no debe exceder las 100 palabras. Incluir C.I. escaneada
- Todo trabajo de investigación o artículo presentado para su publicación y/o divulgación será sometido a un proceso de arbitraje, el cual es confidencial y secreto
- La aceptación o no de los artículos recibidos, será notificada a los autores, en el menor plazo posible. Vía correo electrónico.
- Una vez el o los autores reciban el dictamen por parte del Comité Editorial, dispondrán de un mes para efectuar las modificaciones y correcciones sugeridas por los árbitros.
- Si el o los autores no responden dentro del mes siguiente al dictamen comunicado por el Comité Editorial, se informará vía correo electrónico y el trabajo presentado debe iniciar un nuevo proceso de arbitraje
- El Consejo Editorial no discute con el o los autores las recomendaciones de los árbitros.
- Se aceptan máximo dos (2) autores por artículo y se les publicará un artículo por revista.
- La recepción de artículos y/o colaboraciones no implica compromiso y obligación alguna de su divulgación. El Comité Editorial es el encargado de seleccionar estos para su publicación
- Los trabajos de investigación y/o artículos originales presentados no serán devueltos
- Para mayor detalle de las Normas de Publicación en Revistas Arbitradas Universidad Fermín Toro, visite www.uft.edu.ve

www.uft.edu.ve

Teléfono:(0251) 7100180

Correo Electrónico:

decanatopost@hotmail.com

dirinvestigacionuft@gmail.com

Dirección:

Urb. Chucho Briceño

Edif. UFT

Cabudare - Edo.- Lara

Código Postal: 3023

REVISTA
CUATRIMESTRAL
SCIENTIARUM
AÑO 2021N 3

Los conceptos e ideas expresados en la revista, son de la responsabilidad del autor y no reflejan, necesariamente, la posición de la Universidad Fermín Toro sobre el particular