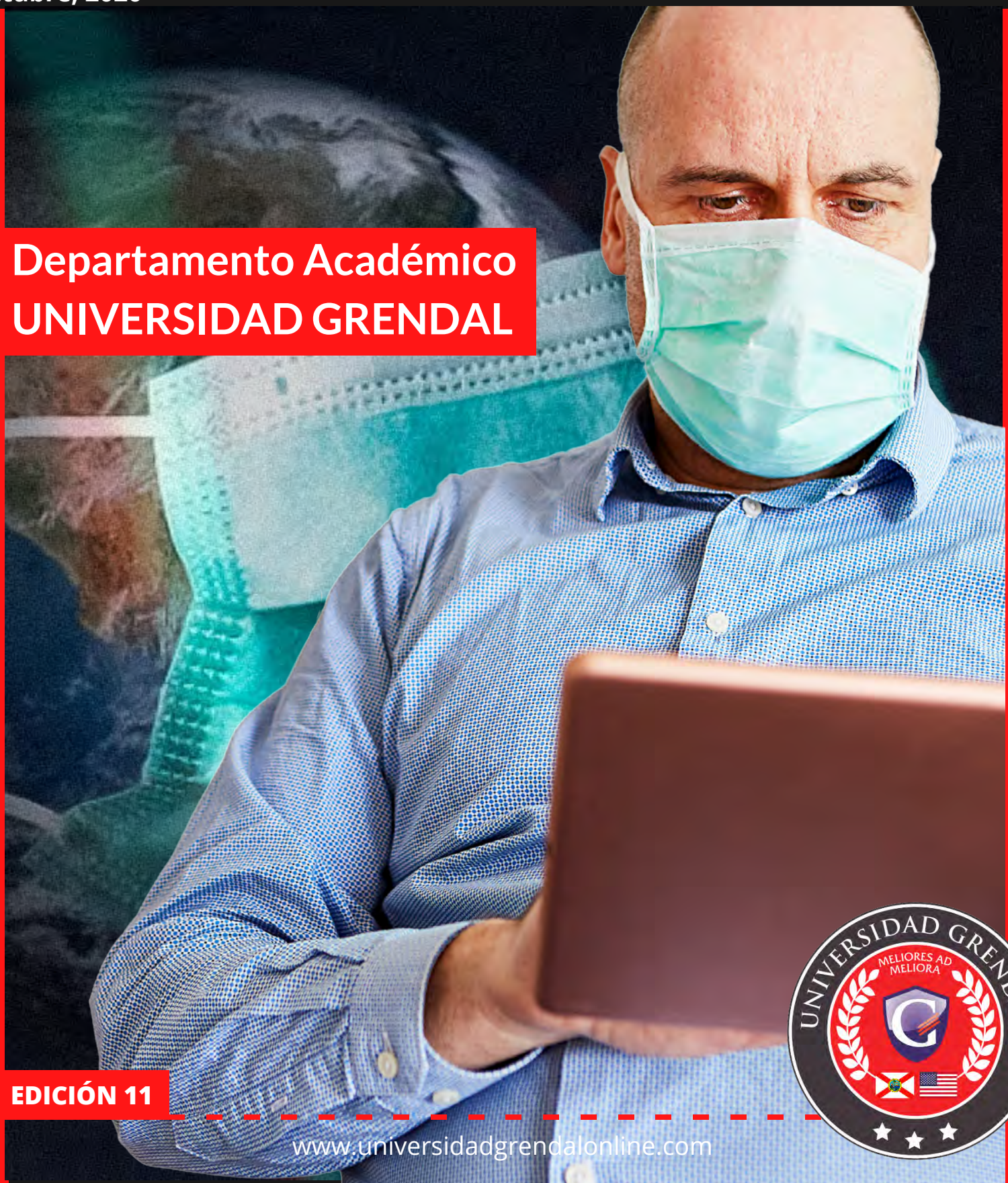
REVISTA CIENTÍFICA
GRENDAL
Review

Octubre, 2020

ISSN: 2526-9224



Departamento Académico UNIVERSIDAD GRENDAL

EDICIÓN 11

www.universidadgrendalonline.com

REVISTA CIENTÍFICA

GRENDAL

DEPARTAMENTO ACADÉMICO UNIVERSIDAD GRENDAL

PRESIDENTE DE LA CORPORACIÓN

Dr. Daniel Machado D. Ph.D

RECTORA

Dra. Rosa Olinda Suárez de Navas Ph.D

DECANA

Dra. Yulieth Barradas

SECRETARIA

Dra. Elba Martínez Andueza

CONSEJO DE REDACCIÓN

Dra. Maidolly Engelhardt
Dra. Engly Muhamad
Dra. Rosario Ramírez
Dra. Magaly Machado
Msc. Lilia González de Rivero

JUNTA EDITORIAL

Dra. Rosa Olinda Suárez de Navas
Dra. Yulieth Barradas
Dra. Elba Martínez Andueza
Dr. Nuno Miguel Rodrigues Tavares
Dr. Oscar Ricardo Malfitano Cayuela
Msc. Tanimar Medina Quintero
Msc. Ibrain A. Rojas

Revista Científica Review
ISSN: 2526-9224

801 Brickell Center, Miami, FL 33131, EEUU
Email: Universitygrendal@gmail.com
Página Web: universidadgrendalonline.com

¡Cómo vincularse a la Revista de Investigación y Postgrado?

Para suscripción anual o canje puede dirigirse a:

Revista INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
Universidad Grendal Inc.
Decanato
801 Brickell Center, Miami, FL 33131, EEUU
Apartado 9996
Miami 33131
Correo electrónico:
Editorial@universidadgrendalonline.com

Revista de Investigación y Postgrado, Vol. 11, N° 1, 2020
Universidad Grendal Inc.
ISSN: 2526-9224

INDICE

Página

- Editoral **5**

- Influencia de la Revolución Industrial 4.0 en la Educación Universitaria Venezolana por Contexto Covid19, **Castellanos Jiménez Thaiyenny Virginia**. **6**

- La Comunicación Organizacional en las Negociaciones Internacionales: Una Perspectiva Desde El Pensamiento Complejo, **Mary Carmen Navas Orosco**. **24**

- Análisis de la Responsabilidad Social Empresarial en el Ministerio del Poder Popular Para la Educación Desde el Punto de Vista de las Políticas Públicas, **Kinderlin Castillo Ferrer**. **39**

- La Teoría de la Gestión del Conocimiento Desde los Aportes de NONAKA y TAKEUCHI y Rueda Martínez, **Vanessa Delgado**. **50**

- La Planificación Presupuestaria y la Transformación Digital en las Organizaciones, **Yolimar Coromoto Marrero**. **62**

- Cultura y Complejidad Organizacional Percepciones de los Actores Sociales del Banco de Sangre del Hospital Materno Infantil de Caricuao "Dr. Pastor Oropeza", **Yohana Rivas**. **73**

- La Teoria de la Inteligencia Emocional y el Liderazgo, **Alexander Moya**. **87**

- El Liderazgo en la Complejidad Organizacional de Corpoelec, **Bianca Rivas**. **106**

EDITORIAL

La Universidad Grendal Inc, es una institución internacional a través de sus autoridades les desea un próspero año 2021.

El año 2020 fue un año difícil para todo el planeta, se ha incrementado la crisis en todos los sectores Sociales, Políticos, Económicos, en lo social podemos hacer especial referencia a la crisis social y crisis de la educación sin desestimar la crisis económica, la universidad Grendal consciente de esta situación crítica que ha vivido la población mundial ha puesto en práctica su sensibilidad social al dar apoyo on line al proceso educativo mundial a través de su plataforma, subsidiando cursos y programas de postgrado en aquellos países más vulnerables, así como también la posibilidad de poder cancelar una matrícula precios accesibles., en año 2020 quedo demostrado que la educación on line permite a las personas formar parte del mundo globalizado de tal manera que el individuo pueda formarse adquiriendo las competencia en las diversas áreas de trabajo y dar respuestas a las demandas de la sociedad mejorando la calidad de vida.

Si evaluamos el desempeño de La Universida Grendal durante la situación de pandemia en el año 2020 podemos observar un balance positivo., todo ello motivado a los aportes académicos a las comunidades, así como también los convenios entre la institución Alta Gerencia con sede en argentina y la Fundación Mochila de sueños en Venezuela. La universidad Grendal te invita a incorporarte en sus distintas áreas de conocimiento en la modalidad on line para adquirir las competencias y necesarias y dar respuesta a la sociedad en el presente y el futuro, el futuro es ya.

Dra. Rosa Olinda Suarez de Navas.

INFLUENCIA DE LA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL 4.0 EN LA EDUCACION UNIVERSITARIA VENEZOLANA POR CONTEXTO COVID19

INFLUÊNCIA DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 4.0 NA EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE VENEZUELANA DO CONTEXTO COVID19

INFLUENCE OF THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0 IN VENEZUELAN UNIVERSITY EDUCATION BY CONTEXT COVID19

Autora: Castellanos Jiménez Thaiyenny Virginia.
Emails: thaiyenny.2030@gmail.com
27 de Julio del 2020.

RESUMEN

Comprender la educación en contexto Covid19 ha sido un gran esfuerzo social para el aprendizaje masivo a principios de la tercera década del siglo XXI, sobre todo, para los nacidos antes de 1990 en Venezuela. El Decreto Presidencial N° 4.159 declara emergencia nacional y el sector educativo migró a la modalidad virtual y a distancia por medidas de aislamiento con diseños presenciales, delegando alto grado de responsabilidad a docentes y ciudadanía con o sin recursos tecnológicos para incorporarse de inmediato sin la debida capacitació al servicio asistido por computadoras, laptops, tablas, teléfonos inteligentes y medios de comunicación social para seguir el proceso educativo. El intercambio de información y volumen de datos a gran escala se dió por acceso gratuito a plataformas para la conexión
de personas, grupos y redes dispuesto por la empresa Google con programas y aplicaciones. El problema social fue el desconocimiento de la influencia de la revolución 4.0 en la educación universitaria venezolana para la formación y la investigación. El objeto es indagar la influencia de la revolución industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana en contexto Covid19. Los materiales y el método aplicado fue la investigación cualitativa con observación individual directa, diseño y técnica documental, procedimiento basado en la revisión de fuentes electrónicas y documentos digitalizados. Resultados marco referencial y legal de la educación, ciencia y tecnología hacia la revolución industrial 4.0 en la era digital post-Covid19 en Venezuela. Se concluye que el Covid19 y la revolución industrial 4.0 influyen en la educación universitaria venezolana por la modalidad virtual de forma acelerada por cuanto la pertinencia del curriculum tradicional en pregrado y post-grado deberá evaluarse y ajustarse a los cambios o quedará como documento histórico mientras la sociedad del conocimiento avanza con otros ritmos y conocimientos.
Descriptores: Covid19. Educación universitaria venezolana 2020. Revolución 4.0. Educación 4.0.

Abstract

RESUMO

Compreender a educação no contexto Covid19 tem sido um grande esforço social

para a aprendizagem em massa no início da terceira década do século XXI, especialmente para os nascidos antes de 1990 na Venezuela. O Decreto Presidencial nº 4.159 declara uma emergência nacional e o setor educacional migrou para a modalidade virtual e a distância por meio de medidas de isolamento com desenhos presenciais, delegando um alto grau de responsabilidade a professores e cidadãos com ou sem recursos tecnológicos para ingressar imediatamente sem treinamento adequado ao serviço assistido por computadores, laptops, mesas, smartphones e mídias sociais para dar continuidade ao processo educacional. A troca de informações e volume de dados em larga escala foi proporcionada pelo acesso gratuito a plataformas para a conexão de pessoas, grupos e redes fornecidos pela empresa Google com programas e aplicativos. O problema social era o desconhecimento da influência da revolução 4.0 na educação universitária venezuelana para treinamento e pesquisa. O objetivo é investigar a influência da Revolução Industrial 4.0 no ensino universitário venezuelano no contexto Covid19. Os materiais e o método aplicado foram pesquisa qualitativa, com observação individual direta, desenho e técnica documental, procedimento baseado na revisão de fontes eletrônicas e documentos digitalizados. Quadro referencial e jurídico resulta da educação, ciência e tecnologia em direção à revolução industrial 4.0 na era digital pós-Covid19 na Venezuela. Conclui-se que o Covid19 e a revolução industrial 4.0 influenciam de forma acelerada a educação universitária venezuelana através da modalidade virtual, uma vez que a relevância do currículo tradicional nos cursos de graduação e pós-graduação deve ser avaliada e ajustada às mudanças ou permanecerá como documento histórico enquanto o A sociedade do conhecimento avança com outros ritmos e conhecimentos.

Descritores: Covid19. Educação universitária venezuelana 2020. Revolução 4.0. Educação 4.0.

Abstract

Summary

Understanding education in context Covid19 has been a great social effort for mass learning in the early third decade of the 21st century, especially for those born before 1990 in Venezuela. Presidential Decree No. 4,159 declares a national emergency and the educational sector migrated to the virtual and distance modality by means of isolation measures with face-to-face designs, delegating a high degree of responsibility to teachers and citizens with or without technological resources to join immediately without proper training to the service assisted by computers, laptops, tables, smartphones and social media to continue the educational process. The exchange of information and data volume on a large scale was given by free access to platforms for the connection of people, groups and networks provided by the company Google with programs and applications. The social problem was ignorance of the influence of the 4.0 revolution on Venezuelan university education for training and research. The purpose is to investigate the influence of the Industrial Revolution 4.0 on Venezuelan university education in the Covid context19. The materials and the applied method were qualitative research with direct individual observation, design and documentary technique, a procedure based on
the review of electronic sources and digitized documents.

Referential and legal framework results of education, science and technology towards the 4.0 industrial revolution in the post-Covid digital era19 in Venezuela. It is concluded that the Covid19 and the Industrial Revolution 4.0 influence Venezuelan university education through the virtual modality in an accelerated way since the relevance of the traditional curriculum in undergraduate and postgraduate courses must be evaluated and adjusted to changes or will remain as a historical document while the Knowledge society advances with other rhythms and knowledge.

Descriptors: Covid19. Venezuelan university education 2020. Revolution 4.0. Education 4.0.

Introducción

La educación es considerada un derecho humano fundamental e inalienable de la persona y un proceso social que históricamente en Venezuela ha sido impartido de forma presencial y no virtual, pues lo virtual, requiere otra forma de concebir el curriculum, la planificación instruccional y la evaluación de aprendizajes, así como también, exige para el ejercicio docente de la comunicación 4.0, que resulta del uso de equipos tecnológicos con inteligencia y alta capacidad para el manejo de información en aras de lograr interacción individual o grupal entre investigadores, estudiantes y las instituciones educativas sin frontera geográfica.

La educación universitaria al mes de julio del año 2020 se ha valido de estrategias cara a cara con plataformas como zoom y meet para facilitar conexión entre docentes, estudiantes e investigadores, a pesar de las fallas en el sistema eléctrico nacional, de acceso a internet y caídas de la señal wiffi. Se detectó que algunos docentes lograron impartir clases por clasroom, los más hábiles y formados con conocimiento de informática y manejo de tecnologías, pues estudiantes y docentes con falta de conocimiento, sin acceso a internet, sin tiempo para alcanzar en simultaneo su propia autoformación para conocer la herramienta, entre ellas, sea cual fuere la causa, en estos tres meses de distanciamiento impuesto por el Covid19, las relaciones sociales más seguras en pro del desarrollo humano y la preservación de la vida en el planeta se dan por medio de la internet.

Ahora, cómo garantizar y ejercer el derecho humano educativo en el nuevo año escolar 2020-2021, cuando a principios de la mitad del siglo XXI, va creciendo el número de personas afectadas por la Pandemia Mundial Coronavirus Covid19, declarada así, el pasado 11 de marzo del 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El nuevo Coronavirus Covid19, surgió en la ciudad de Wuhan China a finales del año 2019, convirtiéndose en problema de salud sanitaria, la misma fue extendiéndose de forma rápida por contagios múltiples y de muerte humana, incluyendo a los médicos en servicio, por cuanto, de acuerdo al mapa consultado en la página rtve.es el pasado 22-07-20 hay 15,2 millones de personas infectadas y más de 635 mil habitantes muertos en todo el planeta.

En Venezuela, los primeros casos por Covid19 fueron informados por medios sociales el viernes 13 de marzo del 2020, fecha en la cual

publican Decreto Presidencial N°4.159 por Estado de Alarma, para ser aplicado en todo el territorio, uniéndose a la cuarentena mundial por 40 días y también fue prorrogado.

El sector educativo fue obligado a la suspensión inmediata de clases presenciales desde el lunes 16 de marzo del 2020, generando desvinculación social y comunitaria, entre actores e instituciones de la educación, así como de estudiantes, profesores, trabajadores y comunidades vinculadas al hecho educativo.

En este contexto global de pandemia y nacional por emergencia Covid19, la presente investigación pretende localmente resolver la problemática identificada: desconocimiento de la influencia de la Revolución Industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana para la formación y la investigación.

Las personas a nivel mundial viven con incertidumbre y altos grados de ansiedad por la situación sanitaria, incrementándose el uso de métodos propios para el auto aprendizaje. La sociedad demanda mayor consumo de energía, de agua, de alimentos, de servicios de salud, de medios y equipos electrónicos para mantener las formas de comunicación que exige internet y señales satelitales para mantenerse activos con la educación y el tele-trabajo en aras de disminuir los efectos y el impacto negativo del Covid19.

En este sentido, se afianzan esfuerzos de investigación e innovación por parte de científicos en procura de nuevos hallazgos para encontrar el antídoto para la población. La ciencia, la tecnología, la educación y la comunicación son vitales para la innovación y el emprendimiento académico en esta era digital.

Para resolver la problemática de la investigación, se plantea la siguiente Interrogante, ¿Cómo influye la revolución industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana en contexto Covid19 en el año 2020?

Para dar respuesta a esta interrogante se ha establecido un conjunto de preguntas con la intención de facilitar el desarrollo de la presente investigación, ellas son: ¿Cuál es el marco legal aplicable a la educación universitaria y la situación Covid19 de Venezuela al 22 de julio del año 2020?, ¿Qué es la revolución industrial 4.0 y la educación 4.0?, ¿Por qué inferir el uso de la revolución industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana en contexto Covid19 en el año 2020?. Con base a lo expuesto en las interrogantes, para alcanzar el desarrollo de la presente investigación se formulan los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Indagar la influencia de la revolución industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana en contexto Covid19 al 22 de julio del año 2020.

Objetivos Específicos:

Detectar el marco legal de la educación universitaria venezolana y la situación Covid19 con las medidas aplicadas al 22 de julio del año 2020.

Conocer conceptos de la revolución industrial 4.0 y de la educación 4.0.

Explorar el uso de la revolución industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana en contexto Covid19 al 22 de julio del año 2020.

El propósito de la investigación es dirigir el esfuerzo indagatorio para la solución de problemas prácticos del docente en la educación universitaria para el año escolar Septiembre 2020 - Julio 2021 en el contexto revolución industrial 4.0.

Los materiales y el método investigación aplicado fue de enfoque cualitativo porque ha recogido información discursiva en torno al tema para interpretar y arrojar un conocimiento adaptado a un objeto social educativo que obtiene datos descriptivos de situaciones del contexto en torno al objetivo de investigación.

El método empleado fue el deductivo, al respecto Hyde, Kenneth (2000) afirma que el razonamiento inductivo comienza con la observación de casos específicos, el cual tiene por objeto establecer principalmente generalizaciones.

El tipo de investigación es documental con nivel exploratorio y observación de tipo participación completa, con diseño y técnica documental y procedimiento basado en la revisión de fuentes electrónicas de páginas institucionales, documentos oficiales digitalizados y documentos académicos electrónicos.

Al respecto Fidas, Arias (2012), la investigación tipo documental además de la división en fuentes primarias y secundarias,…los documentos o fuentes documentales pueden ubicarse en tres grandes clases: impresas, audiovisuales y electrónicas… El nivel exploratorio, se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos…El diseño documental, es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas.

Para Rojas, Belkis (2014) en la observación del tipo participación completa.

El observador forma parte del grupo estudiado, se resuelve uno más, conoce las reglas y formas de conducirse, realiza las actividades cotidianas del grupo.

Seguidamente, nos referiremos a las principales investigaciones obtenidas por consulta electrónica del espacio virtual, tomando aportes hispanoamericanos que contribuyen con el alcance de los objetivos propuestos.

En ese sentido referiremos el modelo teórico-conceptual del Instituto Politécnico Nacional de México (2020), conceptos de educación 4.0, Aula 4.0 y Covadonga de la Iglesia, María (2019) Caja herramientas Educación 4.0.; de Roberto Ranz (2016) Diez claves de la Universidad 4.0. El resultado esperado es un marco referencial legal y conceptual de la educación universitaria venezolana en su tránsito post-Covid19 hacia la educación 4.0 en la era digital.

Resultados de la Investigación Parte I Marco Legal de la Educación Universitaria Venezolana en Contexto Nacional por Situación Covid19 al 22 de Julio del año 2020

La República Bolivariana de Venezuela tiene una población promedio de 33 millones de habitantes registradas al mes de enero del 2020. La organización territorial está conformada por la unión de 23 estados y 01 Distrito Capital.

La organización del Estado se distribuye en cinco poderes públicos nacionales, teniendo el poder ejecutivo la responsabilidad del sector educativo delegada en los Ministerios del Poder Popular para la Educación Universitaria y el Ministerio del Poder Popular para la Educación, con un marco legal común en ambos organismos, corresponsables de las políticas públicas educativas junto a la sociedad y al Estado de conformidad con la carta magna y las leyes específicas que regulan al sector.

Para interpretar la educación universitaria en Venezuela, es aconsejable revisar el marco legal de la educación, la ciencia y tecnología porque la educación no funciona como una franquicia o servicio único en el territorio nacional. Debe ser analizada desde la perspectiva de derechos humanos por tipo de institución y política para la cual se ejecuta la instrucción, pues cada instancia educativa tiene su propio modelo, enfoque, sistema, concepción y recursos con basamento, fundamento y argumento.

Por otra parte, existen dos ministerios competentes para la educación, el primero, para educación básica-diversificada y profesional hasta el bachillerato que rectoría la atención de niños y niñas desde los cuatro meses de edad en guarderías, que luego pasan al preescolar, a la educación básica, luego al diversificado y educación media profesional hasta lograr el bachillerato; y el otro ministerio, es para la educación universitaria, la ciencia y la tecnología que rectoriza para jóvenes y adultos de cualquier edad carreras técnicas, licencias y post-grados con especialidades, maestrías, doctorados y post-doctorados, así como estudios no conducentes a grado como diplomados, seminarios y cursos. Ambos ministerios tienen un marco común, con libertad para formular políticas y planes que regulen el sector educativo tanto para lo público como para lo privado.

Para cumplir con el objeto de la investigación, a continuación presentamos lo general hasta llegar a la educación universitaria.

1.1- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999-2009:

1.1.1-(CRVB: 1999-2009) Artículo N°102, que la educación ¨es un derecho humano y un deber fundamental… un instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad… promoverá el proceso de educación ciudadana¨, por lo que consideramos vital a la educación con instrumentos jurídicos que corresponsabilizan a la familia y sociedad junto al estado para la atención de los ciudadanos y ciudadanas de la República.

El principio de corresponsabilidad se expresa en el modelo educativo con enfoque de participación para la formación ciudadana, en la organización de la comunidad universitaria, en la organización estudiantil, en las relaciones interinstitucionales por vínculos sociales comunitarios, comunales, vecinales o gubernamentales nacionales o internacionales para la acción conjunta. Aunque la educación es obligatoria y gratuita, existen instituciones privadas.

(CRVB: 1999-2009) Artículo N° 103. ¨Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones…el Estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. El Estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo…¨

El aseguramiento y sostenibilidad de la educación en Venezuela, pública o privada, en este momento de crisis económica y por Covid19, refleja limitaciones por carencia material a la luz de los avances en el orden mundial, trayendo como consecuencia una sociedad involucionada, la cual pareciera estar detrás del progreso, pues las dificultades impiden nivelarse a la velocidad de los cambios.

(CRVB: 1999-2009) Artículo 108. Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.

El Estado venezolano en situación Covid19 implementó programas dirigidos por el Ministerio del Poder Popular para la Educación, con la Televisora Venezolana de Televisión (VTV) y luego a la televisora comunitaria Vive TV, con señal nacional. En la educación universitaria, el proceso es otro, por la autonomía universitaria, las caracteristicas variables del subsistema y del curriculum que imparte cada universidad de acuerdo a los pensum de estudio; pocos programas han sido dirigidos a la producción de contenido académico, más bien, suministran información general y recomendación a los educandos con técnicas de estudio pues utiliza con mayor frecuencia medios electrónicos y redes sociales procurando llegar a grupos de forma personalizada.

(CRVB: 1999-2009) Artículo 109. El Estado reconocerá la autonomía universitaria como principio y jerarquía que permite a los profesores, profesoras, estudiantes, egresados y egresadas de su comunidad dedicarse a la búsqueda del conocimiento a través de la investigación científica, humanística y tecnológica, para beneficio espiritual y material de la Nación. Las universidades autónomas se darán sus normas de gobierno, funcionamiento y la administración eficiente de su patrimonio bajo el control y vigilancia que a tales efectos establezca la ley. Se consagra la autonomía universitaria para planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión. Se establece la inviolabilidad del recinto universitario. Las universidades nacionales experimentales alcanzarán su autonomía de conformidad con la ley.

Este artículo, permite comprender la diversidad y particularidad de cada universidad, instituto universitario o colegio universitario por las competencias para asumir su propio funcionamiento, políticas y planes. El sistema educativo venezolano tiene subsistemas y ve al hombre en un con

continuo humano, pluricultural, multidiverso y étnico.

(CRVB: 1999-2009) Artículo 110. El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley.

El sector privado deberá aportar recursos para las mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

Venezuela tiene instituciones dedicadas a la ciencia y tecnología dentro del sistema educativo, adscritas al poder ejecutivo nacional, variando de posición organizativa, por parte de la presidencia de la República, creando y fusionando Ministerio o viceministerios con el Ministerio de Educación Universitaria. El desarrollo de la actividad de ciencia y tecnología se da en la educación universitaria y en la básica con base en la Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología.

1.1.2-Ley Orgánica de Educación (LOE: 2009)

(LOE: 2009) Artículo 2. Esta Ley se aplica a la sociedad y en particular a las personas naturales y jurídicas, instituciones y centros educativos oficiales dependientes del Ejecutivo Nacional, Estadal, Municipal y de los entes descentralizados y las instituciones educativas privadas, en lo relativo a la materia y competencia educativa.

El Estado reafirma el principio de corresponsabilidad con la sociedad y ciudadanía en general del proceso educativo en todas las dependencias públicas y privadas, sin distingo de educación universitaria o básica.

(LOE: 2009) Artículo 32. La educación universitaria profundiza el proceso de formación integral y permanente de ciudadanos críticos y ciudadanas críticas, reflexivas o reflexivas, sensibles y comprometidas o comprometidas, social y éticamente con el desarrollo del país, iniciado en los niveles educativos precedentes. Tiene como función la creación, difusión, socialización, producción, apropiación y conservación del conocimiento en la sociedad, así como el estímulo de la creación intelectual y cultural en todas sus formas. Su finalidad es formar profesionales e investigadores o investigadoras de la más alta calidad y auspiciar su permanente actualización y mejoramiento, con el propósito de establecer sólidos fundamentos que, en lo humanístico, científico y tecnológico, sean soporte para el progreso autónomo, independiente y soberano del país en todas las áreas. La educación universitaria estará a cargo de instituciones integradas en un subsistema de educación universitaria, de acuerdo con lo que establezca la ley especial correspondiente y en concordancia con otras leyes especiales para la educación universitaria. La ley del subsistema de educación universitaria determinará la adscripción, la categorización de sus componentes, la conformación y

operatividad de sus organismos y la garantía de participación de todos y todas sus integrantes.

Este concepto es integrador de los artículos abordados con base en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente desde 1999 y la educación universitaria también se rige por la Ley de Universidades del año 1970.

1.1.3-Medida Covid19 dirigida a la Educación Universitaria.

Decreto Presidencial N°4.159, Estado de Alarma Nacional, Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.158 del viernes 13-03-2020, mediante el cual:

(GOE N°6158: 2020) Artículo 1°. Se decreta el Estado de Alarma en todo el Territorio Nacional, dadas las circunstancias de orden social que ponen gravemente en riesgo la salud pública y la seguridad de los ciudadanos y las ciudadanas habitantes de la República Bolivariana, a fin de que el Ejecutivo Nacional adopte las medidas urgentes, efectivas y necesarias de protección y preservación de la salud de la población venezolana, a fin de mitigar y erradicar los riesgos de epidemia relacionados con el coronavirus (COVID-19) y sus posibles cepas, garantizando la atención oportuna, eficaz y eficiente de los casos que se originen.

El Decreto sigue vigente al mes de julio del 2020 y el nuevo año escolar previsto para septiembre del 2020 iniciará con las mismas medidas de aislamiento.

(GOE N°6158: 2020) Artículo 11°. Se suspenden las actividades escolares y académicas en todo el territorio nacional a partir del día lunes 16 de marzo de 2020, a los fines de resguardar la salud de niñas, niños y adolescentes, así como de todo el personal docente, académico y administrativo de los establecimientos de educación pública y privada. Los Ministros y Ministras del Poder Popular con competencia en materia de educación, en cualquiera de sus modalidades y niveles, deberán coordinar con las instituciones educativas oficiales y privadas la reprogramación de actividades académicas, así como la implementación de modalidades de educación a distancia o no presencial, a los fines de dar cumplimiento a los programas educativos en todos los niveles. A tal efecto, quedan facultades para regular, mediante Resolución, lo establecido en este aparte.

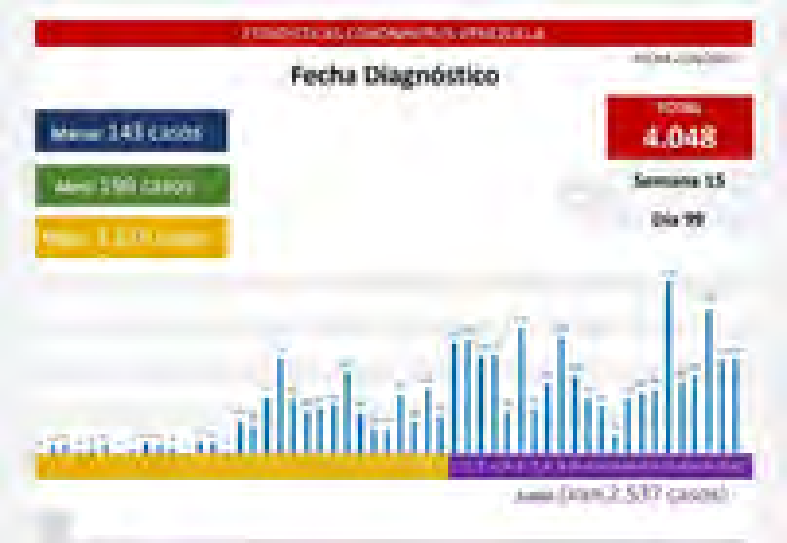
El sector académico y los corresponsables del proceso educativo migraron inesperadamente a otras modalidades hasta finales del mes de julio del año 2020. Las experiencias han sido diversas en estos cuatro meses, pues la adaptación para ha requerido mayo tiempo para auto aprender el uso de herramientas tecnológicas y aplicaciones nuevas para cumplir con la labor estudiantil y la docencia, tanto en la investigación como en los vínculos sociales.

1.1.4-La Situación Covid19 en Venezuela desde el 13 de Marzo 2020 al 22 de Julio del 2020.

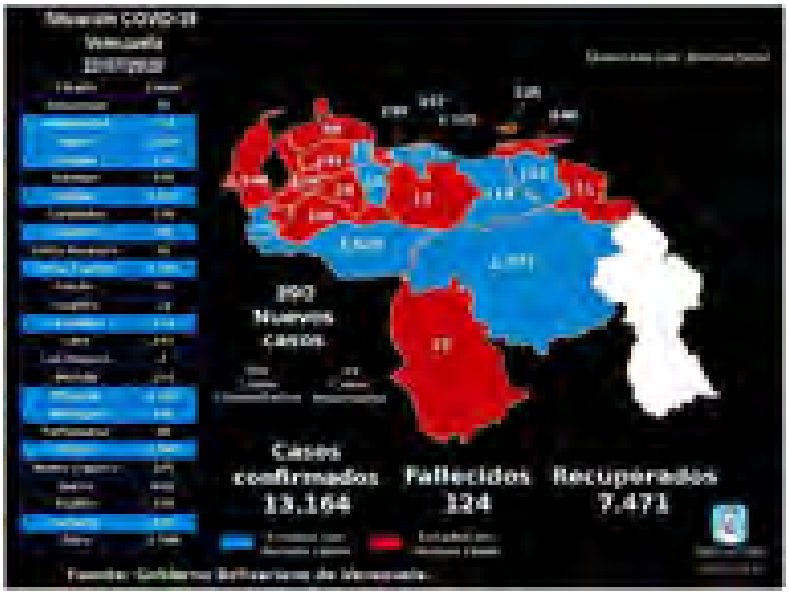
Viloria, Héctor Rangel (2020), investigador del Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas (IVIC) señaló que hay mutaciones del Covid19, razón por la cual, el impacto de

de muertes en Venezuela ha sido menor a otros países (VTV: 21-07-2020) y la detección fue realizada el 1° de julio del 2020 (vtv.gob.ve).

A continuación presentamos datos estadísticos por Covid19 en Venezuela.



Grafica N°01 Estadisticas Coronavirus Covid19 Venezuela al 22-06-2020
Fuente: Gobierno Bolivariano de Venezuela (VTV).



Grafica N°01 Mapa Situación Covid19 Venezuela al 22-07-2020
Fuente: @Infoactvzla

En la Gráfica N°01, el total de casos llegó a 4.048 personas infectadas en todo el país, mientras que en la Grafica N°02 el reporte refleja un total de 13.164 casos, lo que significa, un crecimiento exponencial de 9.116 casos, en un mes, entre el 22 de junio y 22 julio del mismo año.

PARTE II
Revolución Industrial 4.0 Vinculada a la Educación

A principios del Siglo XXI la era digital ha permeado cambios en algunos modelos educativos en países hispanoamericanos, en México destaca la educación virtual como en España, con el uso de la inteligencia artificial, dando paso a nuevas conceciones, teorías, enfoques y políticas que pueden ser adaptadas Latinoamérica y el Caribe, tanto para la educación básica, diversificada-profesional como en la educación universitaria.

Ha sido notorio el avance tecnológico alcanzado por países desarrollados como China y Japón del continente Asiático; España y Rusia del continente Europeo y los Estados Unidos del Continente Americano, sobre todo en la industria que produce con y para uso de la inteligencia artificial, con la robótica, el emprendimiento y la innovación social, sobre todo en la salud para combatir el Covid19 a diferencia de los países del sur del continente americano, lo que permite deducir procesos de formación y transformación que permiten el logro de los fines propuestos.

Pues la sociedad ha sido formada y contribuye con los avances tecnológicos, de innovación y científicos con procesos que han permitido permear nuevas formas de resolver los asuntos cotidianos con uso de la telemática, cibernética, informática, robótica y la inteligencia artificial, a diferencia de otros países, como por ejemplo, los de Latinoamérica y el Caribe.

2.1-Evolución de la Revolución Industrial 4.0 y de la Educación 4.0

Castellanos, Thaiyenny (2020), El término “revolución industrial” se refiere a un proceso de transformación económica y social, generalmente detonado por uno o varios avances tecnológicos (López, Lovato y Abad: 2018). La era digital inició cambios acelerados a nivel mundial sin que toda la población esté preparada para asumir las consecuencias negativas y positivas con algunas que consideran la política global de desarrollo sostenible.

La cuarta revolución industrial o revolución industrial 4.0 inició con el uso de sistemas físicos, cibernéticos, la robótica y la inteligencia artificial. En 2013 aparece el término Industria 4.0 introducido por las consultoras alemanas CeBit de Hannover según Schwab (2016). Los antecedentes provienen de la tercera revolución industrial ocurrida en 1970, apoyada de la electrónica y la informática para la automatización de procesos; esta de la segunda revolución industrial del año 1870 que inició la maquinización de la producción de masa y la división de tareas; y los orígenes datan de 1780, con la primera revolución industrial cuando se descubre la máquina de vapor. En este particular me detengo, pues algunas personas nacidas antes de 1990 que

al uso de equipos inteligentes, se quedaron conceptualmente en el momento histórico de la segunda revolución industrial.

Por lo tanto, considero importante establecer un marco de comparación gráfica entre la evolución de la revolución industrial y la educación 4.0.

Gráfica N°03. Revolución Industrial. Fuente: docente.4-0.ipn.mx (2020)

Gráfica N°04 Evolución de la Educación con base a la Revolución Industrial 4.0 Fuente: docente.4-0.ipn.mx (2020).

2.2. Conceptos aplicados sobre la Educación 4.0 a cargo de países hispanoparlantes en la educación universitaria virtual.

De acuerdo a lo consultado en la ipn.territoriumlife.mx, plataforma Territorium para la investigación, innovación y aprendizaje colaborativo de México, nos referiremos a dos conceptos, la Educación 4.0 y el Aula 4.0:

1-La educación 4.0 esto implica cambios tanto en la forma en la que se enseña como en las herramientas que se utilizan. El pizarrón y los cuadernos van siendo remplazados por dispositivos electrónicos, y la clase tradicional está siendo modificada con otros métodos educativos como flipped classroom, blended learning y otras estrategias en las que el estudiante descubre por sí mismo el conocimiento y el docente lo guía en este proceso.

2-El Aula 4.0 implica la integración de lo virtual a la enseñanza; la escuela ya no es más solamente el espacio físico que la conforma... Los estudiantes… aprenden a usar de manera adecuada la gran disponibilidad de información a la que tienen acceso: servicios que ofrece la nube, empleo de Big Data y Machine Learning, dispositivos móviles y wearables, innovación 3D, colaboración a través de redes sociales y mensajería instantánea, uso de herramientas digitales para personalizar el aprendizaje.

Los desafíos son: resistencia al cambio por parte de formadores, falta de conocimiento de los formadores en temas digitales, falta de investigación en el impacto de este tipo de educación, escasez de contenidos multimedia realmente diseñados para el aprendizaje, recursos limitados para invertir en infraestructura y tecnología.

Si estos conceptos, llegan a ser parte de la educación universitaria venezolana, de las políticas educativas por autonomía de las instituciones de educación, esta gran tendencia de la educación 4.0, sustituiría aulas tradicionales dando apertura a transición para la Industria 4.0 y el país daría un giro radical en su visión cambiando la realidad económica y social esto sería un verdadero proceso de transición y transformación para la modernización y simplificación de tantos

esfuerzos físicos y procesos que ameritan digitalización, pues requerimos apoyo acelerado de la inteligencia y la robótica para la salud y la agricultura, y su extensión a los demás sectores productivos del país.

Es obvio, que una educación universitaria virtual, para la formación, investigación, ciencia y tecnología requiere de inversión constante por parte del Estado y de los corresponsables del hecho educativo.

Por su parte, las Naciones Unidas (2019) indican como desventaja de la industria 4.0 es que puede agravar las desigualdades, dado que no todo el mundo se beneficia inmediatamente de los nuevos productos, servicios y oportunidades que crea. Las políticas de Ciencia Tecnología e Innovación pueden basarse en una amplia gama de herramientas: desde medidas reguladoras e instrumentos económicos y fiscales hasta políticas de educación e innovación de ámbito regional destinada a apoyar la innovación.

En Venezuela, se evidenció desigualdad social para implementar educación universitaria con modalidad virtual respecto del uso y acceso a la conectividad por parte de pequeños grupos de estudio por cuatro razones: 1-Alto costo de equipos inteligentes que superan los nueve meses de salario de un profesional; 2-Equipos de computación inaccesibles en el territorio nacional, 3-Fallas por suministro de energía eléctrica e internet en zonas del interior del país. 4-Muchos docentes no disponen de la dotación y acceso a la conexión para la autoformación.

Para Ranz, Roberto (2016), de España, los retos más complejos de la Educación 4.0 tienen que ver con las personas que han de gestionar este cambio: 1-el cambio de las prácticas sociales y de la cultura de los centros educativos, universidades y administraciones públicas; 2-la formación del profesorado y de los equipos directivos; el estímulo, atracción y desarrollo del talento de los profesores que han de hacer posible desde las escuelas de magisterio esta educación 4.0.

Ranz (2016), La educación 4.0 no vive al margen de la industria 4.0 y se entiende a sí misma como un espacio para el fomento de todo tipo de talento, incluido el Talento 4.0… la carpa de la Educación 4.0 se asienta sobre otros tres postes no directamente relacionados con la tecnología pero cuyo despliegue va ser decisivo gracias a la transformación digital: a) La personalización del aprendizaje; b) Las escuelas como centros para el desarrollo del talento; y c) El aprendizaje de las competencias claves del siglo XXI.

Ranz (2016) señala Diez Claves para la Universidad 4.0:

1.- La colaboración real entre la universidad y la industria 4.0 para construir espacios reales y para el desarrollo del talento 4.0 con tecnología de vanguardia.

2.- La alineación de las competencias y estándares del currículo con la realidad del mercado y de la transformación digital, fruto del trabajo conjunto entre docentes universitarios y profesionales de la industria 4.0.

3.- Una metodología centrada en el “aprender haciendo” y en el aprendizaje basado en proyectos, con experiencias de emprendimiento reales y un nuevo rol del profesor universitario como mentor y coach.

4.- La introducción en la universidad de la tecnología como herramienta habilitadora y transformadora del aprendizaje (véase nuestra entrada sobre educación 4.0 y transformación digital, sus retos y desarrollos).
5.- La formación dual en la empresa desde los primeros cursos del grado como ya sucede en Alemania, con mentores y tutores de la industria 4.0.
6.- La formación complementaria de los perfiles STEM y técnicos en competencias como negocio digital, creatividad, innovación, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.
7.- La colaboración con la formación preuniversitaria, como sucede ya en los University Technical Colleges (UTC) ingleses.
8.- La combinación de formación on line y presencial.
9.- La creación de programas específicos universitarios de talent search, intra-emprendimiento y aceleración de startups en colaboración con la industria 4.0.
10.- El diseño de grados y postgrados específicos centrados en las nuevas competencias y perfiles profesionales que requiere la industria 4.0.

España ha ido tejiendo sus relaciones educativas y laborales con inteligencia artificial, mientras México aplica Agendas como política para la educación básica modelos educativos para facilitar la educación 4.0, Venezuela da pasos muy lentos que deben ser acelerados para implementar acciones locales en un proceso educativo para transitar a la educación 4.0 y la industria 4.0 en momentos de Covid19 que son muy útiles y necesarias para preservar la vida.

PARTE III
Influencia de la Revolución Industrial 4.0 en la Educación Universitaria Venezolana a Mediados del Año 2020 por Situación Covid19

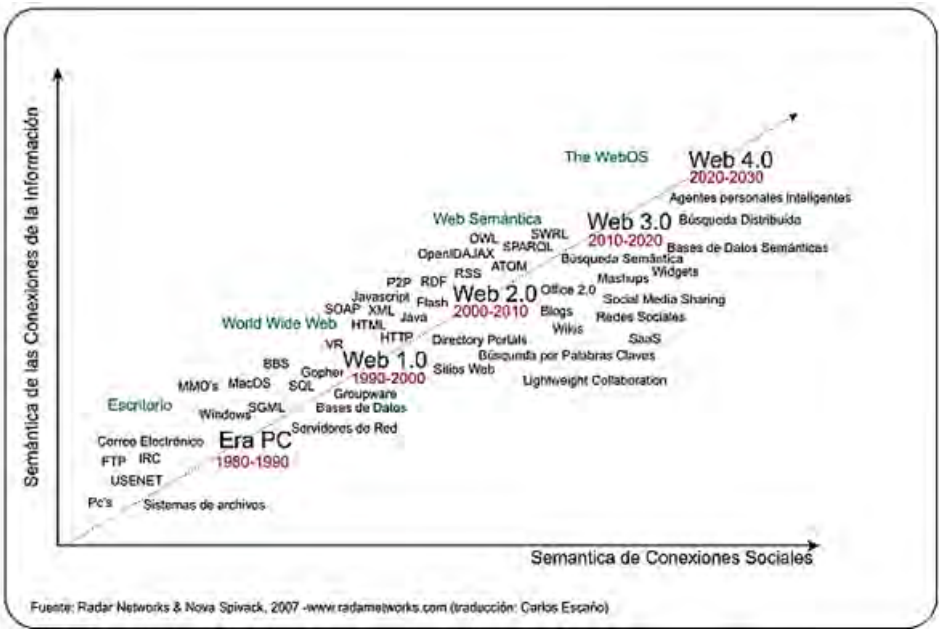
Este apartado resulta de la observación con participación completa, pues la situación Covid19 facilitó el desarrollo de esta investigación y presentamos un estudio de caso que evidencia la aproximación de la educación universitaria con la educación 4.0, tomado de la Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV) del periodo académico 2020-I, de marzo a julio del año 2020:

Castellanos, Thaiyenny (2020). La Coordinación del Programa de Iniciación Universitaria (PIU) de la UBV, dedicados al ingreso de nuevos estudiantes señala en el plan universidad en casa que ¨desarrolla una estrategia formativa centralizada y estandarizada que puede dar respuesta al proceso formativo en condiciones de cuarentena social y genera diversos retos pedagógicos, tecnológicos y emocionales, siendo el tecnológico …un gran desafío debido a la falta de acceso a los medios y plataformas para el proceso de interconexión…La tecnología debe convertirse en un aliado de todos no en un mecanismo de exclusión para los que menor acceso tengan a esta…el momento histórico y las complejidades propias de las diferentes metodologías aplicadas en la educación a distancia...¨

.

Por su parte Escaño, Carlos (2010) afirma que la evolución del universo Internet ha tenido, tiene y, por supuesto, tendrá una repercusión en nuestra forma de establecer las relaciones socio comunicativas y educativas. Ha establecido y establecerá modos distintos de interpelación comunicativa, interfiriendo en nuestros contextos educativos y facilitando nuevas maneras de comprender la didáctica y la pedagogía, el arte y la ciencia, la cultura y la sociedad… desde el pasado (web 1.0.) y presente (web 2.0.)- para el progreso y futuro (la web 4.0. y su predecesora 3.0.).

Observemos la siguiente grafica evolutiva de la Web 1.0 a la 4.0



Gráfica N°05 Evolución World Wide Web (WWW) el sistema operativo para el 2020 Fuente: Estaño, Carlos (2010).

Castellanos, Thaiyenny (2020), en Venezuela, el Programa de Iniciación Universitaria de la Universidad Bolivariana de Venezuela (UBV) opera por situación Covid19 en la Web 2.0, pues ofreció acceso informativo y formativo por redes sociales, orientando al profesorado y estudiantes, por cuanto ¨elaboró micro clases tipo capsulas a ser cargadas a través de las plataformas de YouTube, canal de Telegram, Instagram, Whatsapp y Facebook en las cuales los estudiantes reciben la información general del contenido y las orientaciones generales de la clase…deben profundizar en la información a través de los materiales cargados en el Blogspot donde encontraran el material especializado por clase, así como las lecturas y paginas recomendadas para profundizar en eltema, enviaran tareas semanalmente a través del correo electrónico que estará dispuesto uno por Núcleo Generador de Formación¨; mientras que otras universidades se encuentran operativas con la Web 4.0, Venezuela requerirá de inversión pública y privada para la modernización y actualización del sector educativo.

Para Escaño (2010), la educación mediada por la web 4.0 supondrá un cambio de concepto del educando y del educador. Hablar de máquinas inteligentes que intervengan en el proceso educativo es hablar de transformación radical de metodologías y evaluación. Esto supone en Venezuela, cambios en los diseños curriculares, en la dotación, planificación y evaluación, así como en las prácticas.

Por otro lado Covadonga, María (2019), afirma que la enseñanza actual, volcada en el aprendizaje del estudiante valora el

esfuerzo de aprender haciendo, impulsada por el uso de las tecnologías digitales dentro y fuera del aula, como vehículo generador y transmisor de los conocimientos o como medio de comunicación; y, en ambos casos, entre profesores y estudiantes o entre estudiantes entre sí con el campus virtual, plataformas de recursos electrónicos, medios de comunicación, foros temáticos, blogs, wikis, plataformas de simulación y juegos interactivos, juegos de realidad aumentada,
redes sociales, etc.

Covadonga (2019) dice que evaluar la plasticidad metodológica y la adaptación de las herramientas docentes digitales y de multiformato al entorno educativo específico, así como la efectividad de su uso, debe complementarse con la planificación de las actividades formativas a desarrollar, garantizando que contribuyan al necesario desarrollo de las competencias básicas y específicas necesarias con las que el estudiante debe ser dotado para el ejercicio profesional alineado con sus estudios… citando a Torres (2002), visionar una educación en sintonía con la ciencia y la sociedad del siglo XXI, no aferrada a la transmisión de conocimientos fragmentados y disciplinarios, alejados de la realidad, sino que busque la globalidad y la interrelación de los saberes desde el involucramiento emocional, a lo que añadimos la adaptabilidad a la imparable transformación digital como el reto más importante en un futuro próximo.

Conclusiones

La revolución industrial 4.0 influirá en la educación universitaria con modalidad virtual de forma acelerada por el Covid19 en Venezuela y la pertinencia del curriculum tradicional en pregrado y post-grado deberá evaluarse y ajustarse a los cambios o quedará como documento histórico mientras la sociedad del conocimiento avanza con otros ritmos y conocimientos.

La situación Covid19 en Venezuela comienza a expandirse en el territorio nacional con rapidez, demostrado entre el 22 de junio y el 22 de julio del año 2020, con un crecimiento de 9mil personas a diferencia de 4mil personas registradas en los tres primeros meses, por lo tanto, las medidas dirigidas a la acción educativa universitaria deberán continuar y la modalidad virtual y a distancia se impondrá.

Es inevitable aislarse del porvenir tecnológico, cada vez más se incorporan países en distintas partes del planeta con un mayor número de investigadores y formadores como parte de la evolución social, económica e industrial 4.0.

La influencia de la revolución industrial 4.0 en la educación universitaria venezolana en contexto Covid19 se expresa por uso de recursos tecnológicos derivados de la industria 4.0, por aplicaciones y programas colocados en internet de acceso libre incluyendo plataformas para teléfonos inteligentes que cambiarán progresivamente al educando y al profesorado con base a la educación 4.0.

Reflexiones Finales

Debe elevarse la educación universitaria venezolana al compás de la educación 4.0, pues la situación actual exige alta capacidad al ciudadano, al docente, al investigador y en general a la familia venezolana, por lo tanto, el gobierno debe ampliar la visión para invertir

en este futuro de acuerdo a las circunstancias actuales, a los procesos sociales, económicos, científicos y sobre todo priorizando al sector salud que enfrenta el Covid19 para salvar la vida humana con mayor celeridad, es necesario que accedan al uso masivo de la inteligencia artificial y la robótica en pro de salvaguardar la existencia misma y garantizar los derechos humanos y el desarrollo.

El docente necesita ser y estar formado, debidamente dotado de los recursos tecnológicos y herramientas para continuar y afrontar los retos de la educación 4.0, en aras de adaptarse a los recursos que ofrece la Web 4.0 para una transformación del país en los próximos 20 años.

Es necesario modificar el hecho educativo, principalmente la administración del curriculum, la forma de planificar la instrucción y la evaluación educativa con modalidad virtual, pues evidenciamos dominio de la comunicación por modos de la Web 1.0 y la Web 2.0 dado que la modalidad era presencial y el gran reto será ir avanzando hacia la web 3.0 y la 4.0 que no depende de la voluntad, sino de la inversión del país, de su visión y la capacidad que adquiera la ciudadanía.

El contexto global Covid19 afianza y exige mayor conexión virtual con uso de los avances que ofrece la web 4.0.

El contexto global y nacional del Covid19 influirá en la modalidad virtualidad porque será el modelo dominante con una sociedad del conocimiento abrumadora, Venezuela debe incrementar el conocimiento con base en la cuarta revolución industrial para facilitar la seguridad, la adaptación de la vida a esta era digital, y la adecuación institucional a los cambios en lo educativo, comunicativo, científico, tecnológico y empresarial con innovación de procesos, productos y resultados sociales y económicos.

Hace falta intercambiar experiencias venezolanas en este último semestre del año 2020 y comparar con los avances en países con educación 4.0.

BIBLIOGRAFIA Y CONSULTAS ELECTRÓNICAS

Asamblea Nacional. Decreto N°4.159 Estado de Alarma por Covid19 en Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N°6.158 del viernes 13-03-2020 Consultado el 21-07-2020 en la https://www.finanzasdigital.com/2020/03gaceta-oficial-extraordinaria-n6-519 se-decreta-el-estado-de-alarma-en-todo-el territorio-nacional-por-epidemia-del coronavirus-covid-19/[Links]

Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Educación.
Gaceta Oficial No 5.929 Extraordinaria de fecha 15 de agosto de 2009. [Links]

Asamblea Nacional. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela con Enmienda N°1 publicado en la Gaceta Oficial N°5.908 del 19 de Febrero del año 2009. Consultado el 10-07-2020 en la http://www.sudebip.gob.ve/wpcontent/uploads/2018/05/Constituci%C3%B3n-RBV_con-enmienda-de-2009.pdf. [Links]

Asamblea Nacional. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999[Links]

Castellanos, Thaiyenny. Modelo Nueva Gestión Pública basado en la Complejidad en el Contexto de la Universidad Sostenible dirigido al Núcleo Académico de Estudios Internacionales para la Universidad Bolivariana de Venezuela. 1° de Mayo del 2020. Caracas – Venezuela. Universidad Latinoamericana y del Caribe (ULAC) Doctorado en Ciencias Gerenciales.

Castellanos, Thaiyenny. Transformación de la Sociedad con Base en la Revolución Industrial 4.0: Producción 4.0 – Industria 4.0. 27 de Junio del 2020. Caracas – Venezuela.

Universidad Latinoamericana y del Caribe (ULAC). Doctorado en Ciencias Gerenciales.

Contagio Mundial por Coronavirus al 22 de julio del 2020 consultado a las 3.50pm en la https://www.rtve.es/noticias/20200723/mapa mundial-del-coronavirus/1998143.shtml al 23-07-2020 [Links]

Covadonga de la Iglesia, María. Caja de herramientas 4.0 para el docente en la era de la evaluación por competencias. Revista de México. Mayo-Agosto 2019.

Consultado el 22-07-2020 en la http://www.scielo.org.m /scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732019000200093&lng=es&nrm=iso. [Links]

Educación 4.0 en la revolución industrial 4.0 consultado el 03 de Julio del 2020 a las 12am en la https://e4-0.ipn.mx/.[Links]

Educación 4.0 y modelos educativos con base a la revolución industrial 4.0 consultado el 10-07-2020 a las 6.45pm en la https://www.ipn.mx/assets/files/seacademica/docs/Revista-Docencia-Politecnica/Docencia-Politecnica-No-2.pdf[Links]

Escaño, Carlos. Hacia un Producción Artística 4.0. Sevilla. 2010. Consultado el 22 de Julio del 2020 11:00pm en https://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/view/ARIS1010110135A. [Links]

Fidas Áreas el proyecto de investigación consultado el 02 de junio del 2020 a las 11:00pm en la https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION. [Links]

Ley de Universidades consultado el 18 de Julio del 2020 a las 9:00pm en la http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/documentos/ley_de_universidades.pdf[Links]

López, Melvin; Lovato Sofía y Abad Graciela.

El impacto de la cuarta revolución industrial en las relaciones sociales y productivas de la industria del plástico IMPLASTIC S. A. en Guayaquil-Ecuador: retos y perspectivas.

Revista Universidad y Sociedad vol.10 no.5 Cienfuegos oct.-dic. 2018. [Links]

Naciones Unidas. Transformación estructural, cuarta revolución industrial y desigualdad: desafíos para las políticas de ciencia, tecnología e innovación. TD/B/C.II/43. Junta de Comercio y Desarrollo Comisión de la Inversión, la Empresa y el Desarrollo 11º período de sesiones. Septiembre 2019. Consultado https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ciid43_es.pdf [Links]

Provadivinci. Pandemia Covid19.Consultado el 13-03-2020 en la https://prodavinci.com/la-oms-declara-pandemia-por-la-enfermedad-covid-19/ [Links]

Roberto, Ranz (2016). Educación 4.0, consultado el 20-07-2020 en la https://robertoranz.com/2016/05/30/una educacion-4-0-para-el-fomento-del-talento-4-0/[Links]

Rojas de Escalona, Belkis. Fundamentos de la Investigación Cualitativa Fundamentos. FEDUPEL Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador La Editorial Pedagógica de Venezuela. Caracas, 2014 [Links]

Rtve. Mapa Mundial Covid19. Consultado el 30-04-2020 a las 6:59pm en la https://www.rtve.es/noticias/20200501/mapamundialdelcoronavirus/1998143.shtml [Links]

Telediario. Covid19 Pandemia. Video consultado el 20-03-2020 en https://www.bing.com/videos/search?q=organizacion+mundial+de+la+salud+declara+pandemia+mundial+covid19&&view=detail&mid=BE060E4B26E897DDE2EBBE060E4B26E897DDE2EB&&FORM=VDRVSR&ajf=100 [Links]

Viloria, Héctor Rangel. Identifican genomas en el IVIC consultado el 18-07-2020 en la https://www.vtv.gob.ve/cientificos-venezolanos-identifican-genomas-coronavirus-pais/[Links]

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS NEGOCIACIONES INTERNACIONALES: UNA PERSPECTIVA DESDE EL PENSAMIENTO COMPLEJO

Mary Carmen Navas Orosco
corporacionnavas@gmail.com

Resumen

Partiendo desde el principio de la complejidad, se analizó la comunicación organizacional como un sistema interdisciplinario, sus componentes y talentos humanos, estrechamente vinculados entre sí y con su entorno, la relación con las negociaciones internacionales, desde el ámbito organizacional de las mismas, para ello la autora planteó como objetivo general analizar la comunicación organizacional en las Negociaciones Internacionales, con una perspectiva desde el pensamiento complejo. Un diseño de investigación documental cuyas principales revisiones estuvieron enfocadas en la Introducción al pensamiento complejo de Edgar Morín (1994), la Teoría de la Comunicación, análisis y aplicación de West, R. y Turner, L. (2005), Baldissera, R. (2010) y algunos otros oportunos para esta investigación. El nivel de profundización, fue de tipo analítica y descriptiva, cuyo análisis y comparación de datos seleccionados, develaron la incidencia determinante de las comunicaciones organizacionales en las negociaciones internacionales pudiéndolas conducir al éxito o fracaso, un aporte a la construcción de una nueva perspectiva teórica.

Palabras Clave: Comunicación, Organizacional, Complejidad, Pensamiento Complejo, Negociaciones Internacionales.

Abstract

Starting from the beginning of complexity, organizational communication was analyzed as an interdisciplinary system, its components and human talents, closely linked to each other and to their environment, the relationship with international negotiations, from their organizational scope, for this The author stated as a general objective to analyze organizational communication in International Negotiations, with a perspective from complex thinking. A documentary research design whose main reviews were focused on the Introduction to complex thinking by Edgar Morín (1994), The Theory of Communication, analysis and application of West, R. and Turner, L. (2005), Baldissera, R. (2010) and some other opportune for this research. The level of deepening was analytical and descriptive, whose analysis and comparison of selected data revealed the decisive incidence of organizational communications in international negotiations, leading to success or failure, a contribution to the construction of a new theoretical perspective.

Key Words: Communication, Organizational, Complexity, Complex Thought, International Negotiations.

Introducción:

Desde la perspectiva del pensamiento complejo propuesto por Morín, E. (1994) quien se refiere a complejidad como un “tejido complexus, (lo que está tejido en conjunto) de constituyentes heterogéneos inseparablemente asociados, lo uno y lo múltiple. El tejido de eventos, acciones, interacciones, retroacciones, determinaciones, azares, que constituyen nuestro mundo fenoménico”(p.17). El pensamiento complejo va de la mano con todo conocimiento humano que nos permite concientizar que somos tan sólo una parte componente de un sistema más general o global, totalmente complejo y en constante interacción, las organizaciones y sus comunicaciones, no se escapan de ser un sistema complejo, sus componentes están estrechamente vinculados entre sí y con su entorno en aspectos sociales, políticos, económicos, culturales, religiosos, y ambientales.

La comunicación es un fenómeno complejo, no sólo porque abarca distintos ámbitos, sino porque su esencia misma implica correlación, interacción, interdependencia, aspectos que constituyen la base misma de la idea de complejidad. Las organizaciones deben estar en conciencia del uso inteligente de la comunicación, que no es sólo un intercambio de códigos, signos, símbolos y señales, es una interacción que implica intencionalidad en todo momento, y que además forma parte de una estrategia, muchas organizaciones no hacen uso adecuado de las comunicaciones y no conocen los efectos o consecuencias de utilizar esta herramienta de manera asertiva y que sería determinante en las negociaciones a toda escala. Ser capaces de comunicarse eficazmente está totalmente valorado en el ámbito organizacional, los problemas de comunicación podrían estar perjudicando la productividad, arrojando a las organizaciones a serias desventajas competitivas en sus negociaciones internacionales.

No se puede comprender la organización y su comunicación con un estudio de cada parte de manera aislada de las demás, hay que analizarlas como un todo de manera integral. Todos los miembros de la organización son parte de este sistema integral, son interdependientes, son afectados por los movimientos y cambios en el sistema. Las organizaciones además tienen niveles o subsistemas que pueden estar dominados por otros suprasistemas caracterizados por su capacidad de alcanzar los mismos objetivos, por medios diferentes o “equifinalidad” como lo define Von Bertalanffy, L. (1968). Sin duda que

Los planteamientos expuestos nos llevan a considerar las siguientes interrogantes partiendo desde la percepción del pensamiento complejo, ¿Cuáles son los procesos comunicacionales más relevantes en el ámbito organizacional?, ¿De qué se tratan las negociaciones internacionales de una organización? y ¿Cuál es la incidencia de las comunicaciones organizacionales en las negociaciones Internacionales? En correspondencia con lo anterior, la autora presenta como objetivo general: Analizar la Comunicación Organizacional en las Negociaciones Internacionales, con una Perspectiva desde el Pensamiento Complejo. Teniendo como objetivos específicos que contribuyan para lograr el resultado:

1 Caracterizar los procesos comunicacionales en el ámbito organizacional, desde el pensamiento complejo.

2. Explicar las negociaciones Internacionales desde el ámbito organizacional.

3. Develar la incidencia de las comunicaciones organizacionales en las negociaciones internacionales.

Las organizaciones están en constante cambio y actualización, para aquellas que ya manejan negocios internacionales e incluso las que avanzan en pro de la internacionalización esta investigación se presenta como una herramienta de suma importancia para que concienticen en la relevancia y determinación que implican las comunicaciones organizacionales en la gestión y su incidencia en las negociaciones internacionales, e incluso sin la intención de internacionalizar en busca de un funcionamiento eficiente, mejora en el ambiente laboral y mayor productividad establecer los criterios planteados desde la visión del pensamiento complejo permitirán como organización alcanzar los objetivos trazados.

Metodología

El presente es un estudio en consonancia con la afirmación del filósofo griego Protágoras "El hombre es la medida de todas las cosas", tomándola por el ángulo donde el hombre como observador frecuente es el principal instrumento (Martínez, 2004, p.88), donde desde la observación se establece una realidad tomando en cuenta los diferentes factores visualizados que inciden en la percepción de quien realiza la investigación. Con un diseño de investigación documental cuyas principales revisiones estuvieron enfocadas en los libros Introducción al pensamiento complejo de Edgar Morín (1994), la Teoría de la Comunicación, análisis y aplicación de West, R. y Turner, L. (2005) y Alas-Pumariño, (2014)El Arte de Negociar, El negociador a tiempo completo.

Por otro lado, fueron revisados los documentos de Castro, L., Valderrama, J.(2013), Meléndez, V. (2020), y algunos otros que expresan diversas opiniones de expertos que fueron oportunos para esta investigación. En relación al nivel de profundización, tal como lo plantea Hernández Sampieri (2006), es una investigación de tipo analítica y descriptiva. El proceso consistió en una revisión bibliográfica, con recopilación de datos, cuyos postulados son analizados y comparados a través de procedimientos lógicos y deductivos, con analogías que permitieron la construcción de una nueva perspectiva teórica. Resultados y discusión Inteligencia Ciega.

Tomemos como punto de partida lo que denomina el filósofo y sociólogo francés Edgar Morín (2001), como Inteligencia ciega, en su obra Introducción al Pensamiento Complejo, donde nos plantea una inteligencia que lo que hace es separar, que rompe lo complejo del mundo en frangmentos disociados, fracciona los problemas, convirtiendo lo multidimensional en unidimensional, afectando la posibilidad de comprender, reflexionar, tener un juicio correctivo o una visión a largo plazo.
“Una inteligencia incapaz de encarar el contexto y el complejo global se vuelve ciega, inconsciente e irresponsable” (p.14). Morín, (2001) además asevera que mientras padezcamos de la ceguera intelectual, la humanidad estará más deshilachada, menos tejida y por tanto más vulnerable; que la inteligencia utilizada en la formación para la hiperespecialización, al creer que se requiere mayor compartimentalización de los saberes e imposibilitando la comprensión de los fenómenos más sencillos de la vida que requieren una visión holística.

Es pertinente llevar esta postura a las organizaciones, donde cada uno de sus miembros deben tener una formación más humanizada, donde haya una visión holística sin cabida a la hiperespecialización y compartimentalización, y que esto sea parte de la cultura promovida por los líderes y gerentes, donde a pesar de que cada quien tenga su trabajo específico, tenga un conocimiento general de su entorno, todos manejen la información con capacidad de discernir y criticar, donde cada quien pueda aportar desde su rincón más allá del área que le compete porque la organización forma parte de un todo, más allá de ser responsable de una tarea especializada, tener una percepción global fortaleciendo la solidaridad con el resto de la organización.

Complejidad en la comunicación organizacional

Cuando ya somos conscientes de que la reducción, la unidimensionalidad y simplicidad no se acercan al modelo de organización que va dirigida hacia una gestión efectiva, hay que profundizar en la complejidad que no comprende sólo cantidades de unidades e interacciones, la transdiciplinariedad, incertidumbres, indeterminación, fenómenos aleatorios, Morín (2001) afirma que la complejidad siempre está relacionada con el azar y lleva una mezcla de orden y de desorden, que siendo contrarios, cooperan de alguna manera, para organizar, un orden organizacional puede nacer a partir de un proceso que produce desorden, existe un principio dialógico que nos permite mantener la dualidad en el seno de la unidad, asocia dos términos a la vez complementarios y antagonistas.

La comunicación, puede determinar cambios vertiginosos en las organizaciones, impactada además por la era de la cibernética, la digitalización, la tecnología, y puede ser fuente de orden y desorden dentro de las organizaciones, según mantenga el equilibrio y la estabilidad, o se aleje de él. Las diferencias generadas por la comunicación, pueden ocasionar efectos de incalculable consecuencias en el desenvolvimiento y desarrollo de la organización, se podría decir que incluso en la comunicación de la organización hay que escuchar lo que no se dice como lo promovía Peter Drucker.

Jorge Etkin(2005), en su obra Gestión de la Complejidad en las Organizaciones sugiere la oposición, divergencia o confrontación como proceso constructivo, como manera de mejorar eso que está siendo confrontado, ese plan, esa norma esa acción, tener una visión dialéctiva de la dirección de una organización, donde no se puede dirigir solamente poniendo orden, es decir, con normas o políticas impuestas, se debe trabajar con un enfoque estructural, con planificación en busca de cumplir con los objetivos esperados por la organización, pero mientras la dirección trabaja en ese sentido, es normal que los miembros de la organización tengan otro punto de vista que no es el de la dirección, tomar las oposiciones o divergencias como una fuente de tensión creativa y no como lucha para obtener recursos.
En un proceso de comunicación no participan los individuos en forma aislada, estos forman parte de un sistema que pertenece a su vez a un mundo circundante, un entorno, del cual se alimenta, se nutre, asiste y en un momento determinado, también lo afecta, le impacta y todo a su alrededor está subordinado a un proceso de comunicación. Un ejemplo como parte de los procesos de comunicación que se manifiestan en las organizaciones, es el simple ingreso del director a una sala de conferencias para ejercer un nivel determinado de influencia sobre todos los presentes y de manera inversa, la presencia de los asistentes es suficiente para que el director sienta su influencia. Todos los movimientos corporales, manejo de la información, gestos, son parte del axioma de la comunicación: no es posible no comunicar que expresó Watzlawick, (1985).

Todo es comunicación en la organización.

La organización se maneja con normas, reglamentos, políticas, con manual de procedimientos, en la búsqueda del orden. Cuando la comunicación trasciende al nivel por arriba o por debajo de las jerarquías, hace que la organización entre en un espiral o bucle de retroalimentación, hasta sobrepasar su horizonte temporal y lo que a partir de ahí suceda, podría generar inestabilidad, incertidumbre y caos o por el contrario podría brindar beneficios en el desarrollo evolutivo de la organización, que van a incidir en todos sus aspectos.

Procesos Comunicacionales en el ámbito organizacional Von Bertalanfft (1968), investigador relacionado con el enfoque de los sistemas afirma que como los sistemas las organizaciones están compuestas por personas y equipos que se interrelacionan, presentando una dependencia de unos y otros para cumplir con los objetivos, además asegura que un cambio en una parte del sistema afecta el sistema completo, y que comprender las partes y las interacciones nos ayudará a comprender el sistema entero. La Teoría General de los Sistemas resulta útil para comprender las relaciones entre

diferentes partes de la organización.(s/p). Las organizaciones están compuestas por diferentes departamentos, equipos o grupos, dedicados a objetivos independientes, para alcanzar los objetivos comunes de la organización cada grupo debe compartir la información que le corresponde e integrarla al común, de manera que se puedan realizar los ajustes necesarios, si algun grupo falla en el envío de la información de manera correcta, probablemente esto retrase el objetivo final común.

Por otro lado, otro componente importante para la comunicación es el feedback o retroalimentación, que es cómo la información es recibida por los miembros de la organización, con el feedback se puede determinar si la información transmitida cumple con el objetivo para el cual fue enviada la información.

Según Weick, K. (1979) se deben emprender actividades conjuntas e intentar informar tratando de reducir la ambigüedad o “equivocalidad”, refiriéndose a esta como los mensajes que son complicados , inciertos, impredecibles, que no se comprenden fácilmente, de esta manera entran en un proceso de dar sentido a la información que reciben.(s/p). Un objetivo prioritario para la organización es asignar significado a un entorno de información mal definido y desarrollar un plan de acción para que sus miembros logren alcanzar las metas.

Comunicación interna: actividades efectuadas para crear y mantener buenas relaciones con los miembros de la organización y entre ellos, a través del uso de diferentes medios de comunicación que permitan mantenerlos informados, integrados y motivados, formando parte de la construcción de estrategias para el logro de los objetivos organizacionales. Está orientado al grupo de personas que conforman la organización o directamente vinculados, accionistas, directivos, empleados, contratistas, etc. Permite alinear el esfuerzo de todos los integrantes, constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial y es parte de la construcción de la cultura organizacional.

La comunicación puede ser:

- Formal: El contenido está referido aspectos laborales únicamente. Escrito de velocidad lenta, cumple con todos los procedimientos burocráticos.
- Informal:

El contenido de la comunicación, aunque está referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales, por ejemplo, reuniones en otros espacios fuera del trabajo, encuentros de pasillo, entre otros.

El flujo de la comunicación en las organizaciones los individuos ocupan posiciones o representan determinados roles, el flujo de mensajes entre estas personas, sigue ciertos caminos que se denominan redes de comunicación, que interconectan a toda la organización. Este Flujo puede ser descendente o ascendente.

Descendente:
involucra todos los mensajes que fluyen de la dirección hacia los empleados, quienes ocupan puestos superiores en la organización se interesan por la eficacia y eficienca de las comunicaciones destinadas a sus empleados.

Por lo general son mensajes de asignación de tareas, mantenimiento, motivación, procedimientos, directrices, objetivos, disciplina, órdenes, preguntas y políticas a establecer por directores o gerentes.

Ascendente: los mensajes fluyen de los trabajadores hacia los superiores, generalmente con la intención de formular preguntas, proporcionar feedback y hacer sugerencias, tiene como resultado mejorar la moral y las actitudes de los trabajadores, por ello los mensajes que siguen las redes ascendentes se clasifican como de integración o humanos. Smith, A. afirma que las comunicaciones ascendentes, "sirven de retroalimentación para la gerencia, proporcionando indicios del éxito conseguido por un mensaje dado, además las comunicaciones ascendentes pueden estimular la participación de los empleados en la preparación de políticas operativas aplicables al departamento o a la organización". (Andrade.,2005, p.32).

Comunicación externa: conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, proyectar una imagen favorable, y promover sus productos o servicios". Está determinada por personas que no tienen ninguna relación con la empresa o bien la tienen de manera limitada. Está vinculada a departamentos tales como Dirección de prensa, Relaciones Públicas o al de comunicación corporativa, todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. (Andrade.,2005, p.32).

Relaciones Públicas:
Rincón (2009), expone que las relaciones públicas son una función directiva interdependiente socio-técnico-administrativa, que impulsan el marketing, las finanzas y la producción de la organización, en busca de la aceptación, comprensión, cooperación e integración de los públicos internos y externos, a partir de una acción planificada y continua, de carácter recíproco y mutuamente beneficioso, mediante un sistema de comunicación que persuada la opinión y actitud de la comunidad, satisfaciendo sus necesidades y expectativas intelectuales, emocionales y físicas, en pro del desarrollo y prosperidad, consolidando las riquezas morales y materiales sobre la base de una ética del pensamiento y el comportamiento que impacte las estructuras sociales, económicas, culturales y políticas.(s/p).

Las relaciones públicas participan en otras áreas de acción como la creación de identidad, imagen, comunicación corporativa, comunicación estratégica, responsabilidad social, redes sociales, deben velar por el clima organizacional, a la par de garantizar el mantenimiento de relaciones favorables y armónicas, entre otros, son aspectos que las relaciones públicas contemplan en su quehacer diario, se encuentra en constante evolución, renovando sus cimientos, pero sin perder su esencia.

Fernández, L. (2012) comenta que con cada uno de los públicos se establecen procesos de negociación, que desde la profesión de relaciones públicas, deben sustentarse en el modelo simétrico bidireccional, entendiendo a la otra parte y centrándose en los intereses a fin de ganar la buena voluntad y lograr acuerdos que fomenten relaciones a largo plazo. Elementos de la negociación, intereses,

opciones, alternativas, legitimidad, comunicación, relaciones y compromiso, validan el trabajo de las relaciones públicas para garantizar esas buenas relaciones.

El Principio de Recursión en Comunicación - Causa y Efecto: Meléndez, V. (2020) afirmaque una organización podría mejorar la imagen ante sus consumidores observando la magnitud de recursión que le brinda un estudio de imagen corporativa, es pues la comunicación estratégica una herramienta que facilita los sistemas de autorregulación y supervivencia por, para y hacia la misma organización, por ello un gerente en la actualidad, que no considere los beneficios que le puede aportar la comunicación, estará dejando a un lado un conjunto de fuerzas estabilizadoras y el costo de los efectos negativos de una mala estrategia en ésta área podría tener un efecto para cualquier estructura pública o privada.

Dimensiones de la comunicación organizacional desde la perspectiva del pensamiento complejo: Como lo plazma Baldissera, R. (2010), en su artículo Comunicación organizacional: dimensiones, tensiones e interdependencias, “bajo el Paradigma de la Complejidad se propone pensar en la comunicación organizacional bajo tres dimensiones: la organización comunicada, la organización comunicante y la organización hablada, de esta manera, los diferentes sujetos que se relacionan con el sistema organizacional ejercen una fuerza sobre el mismo, modificándolo en algún nivel.

La dimensión de la organización comunicada según Baldissera, R. (2010), comprende los procesos formales, el discurso autorizado, la comunicación planeada en sus diversas posibilidades (medios, lenguajes, comportamientos, acciones, estructuras físicas,

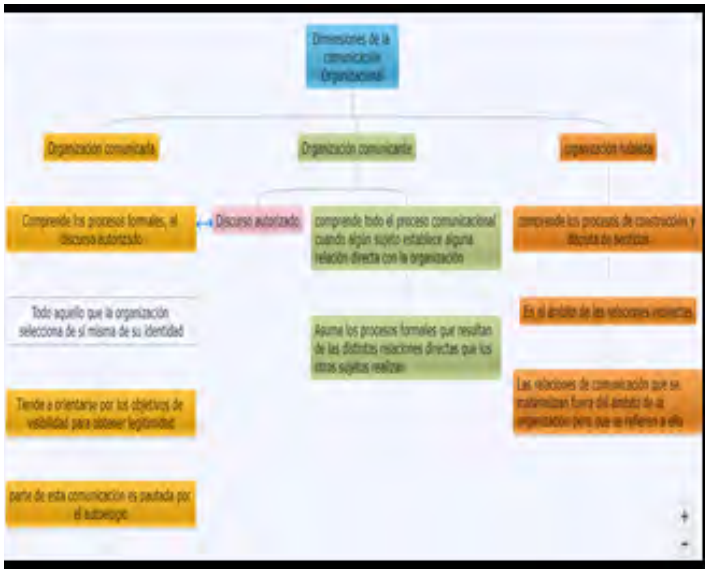
La dimensión de la organización comunicante además de contemplar la comunicación materializada, comprende todo el proceso comunicacional cuando algún sujeto, persona o público establece, de alguna forma y en algún nivel relación directa con la organización. Asume los procesos formales que resultan de las distintas relaciones directas que los otros sujetos realizan. Baldissera, R. (2010), asegura que contempla la idea de que el sujeto que establece algún tipo de relación directa con ella es una fuerza que produce comunicación organizacional y no es un simple sujeto a quien se dirige la comunicación, con contenidos preparados y seleccionados por la propia organización o por los especialistas al servicio de la misma. Estos sujetos perturban a la organización comunicada y, por lo tanto, al sistema de la organización, exigiendo que el mismo, en algún nivel, se reorganice. Es probable que la comunicación formal tienda a responder a la comunicación informal, sea para discutir sentidos, informar, ajustar cuentas, neutralizar comentarios, orientar interpretaciones,etc.

La dimensión de la organización hablada comprende los procesos de construcción y disputa de sentidos en el ámbito de las relaciones indirectas, de acuerdo con lo que expresa Baldissera, R. (2010), las relaciones de comunicación que se materializan fuera del ámbito de la organización, pero que se refieren a ella, se realiza en ambientes -contextos variados, sobre perspectivas diversas y con lenguajes distintos, sólo toca a la organización por la referencia que hace de ella. La organización es de lo que se habla, se puede pensar en el diálogo que dos personas de una comunidad establecida tienen sobre una organización específica, sin que se trate de una relación directa con tal organización.

La organización es sobre quien se trata el tema; no hay relación directa de comunicación con la organización.

Baldissera, R. (2010), cita como ejemplo el discurso científico que un determinado investigador o grupo de investigadores realiza sobre una organización particular a partir de lo que se publica de ella en los periódicos locales, el investigador puede estar interesado en estudiar las representaciones de aquella organización en los medios, aunque nunca se haya establecido cualquier tipo de comunicación directa con la misma. La producción y disputa de los sentidos en la dimensión de la organización hablada parece interferir directamente en los procesos de construcción de imagen-concepto de las organizaciones, puesto que no se trata de algo que resulte solamente de lo que la organización dice de sí, sino de algo que, pasa por mediaciones realizadas por líderes de opinión u opinión pública.

Mapa Conceptual, Dimensiones de la Comunicación Organizacional:



Fuente: www.mindomo.com

Teoría de la Interacción Simbólica en la organización:

Basados en los planteamientos de West, R. y Turner, L. (2005), en su obra Teoría de la Comunicación, Análisis y Aplicación, la Teoría de la Interacción Simbólica está establecido sobre el yo y su relación con la sociedad, pudiendo analizarlos desde varios aspectos y escenarios, pero enfocaremos la atención al ámbito organizacional. Las personas y los grupos están influidos por los procesos sociales y culturales y esa estructura social se establece mediante la interacción social. (p.86) Las normas sociales de una organización de alguna manera obligan a contener el comportamiento individual. La cultura organizacional influye en el comportamiento y actitudes que contribuyen en la elaboración del concepto de sí mismo de cada miembro de la empresa.

En la organización, se plantea trabajar en función de la influencia que puede ejercer la cultura de la organización directamente en el individuo miembro, la misma influye en su comportamiento, aptitud y actitud, debe haber un trabajo profundo en la creación de una cultura organizacional que sea acorde con los valores y que vaya direccionada con los propósitos de la empresa.

Teoría de la Cultura Organizacional:

West, R. y Turner, L. (2005), presentan la teoría de la Cultura Organizacional basada en la investigación de Clifford Geertz, Michael Pacanowsky y Nick O Donell-Trujillo(1982;1983) quienes invitan a los investigadores a “observar, registrar y comprender el comportamiento comunicativo de los miembros de una organización” (p.129).,

aseguran que la cultura no es algo que la oirganización tiene, sino que la organización es, es la esencia, forma de vida, abarca, valores, rutinas, acciones, signos, íconos, simbolos y el significado que los miembros de la organización le dan a esos signos, íconos y simbolos. La interacción en su fondo y forma entre empleados, gerentes y directivos.

Recordemos que vemos la organización como un sistema, que a su vez puede tener subsistemas, todos los miembros en general crean y mantienen un sentido compartido de la realidad de la organización, comprenden los valores que provienen de su conocimiento moral, usan e interpretan los signos, símbolos e íconos fundamentales para la formación de la cultura organizacional y todo este proceso las hace únicas y diferenciables entre otras organizaciones.

Entre los símbolos de una cultura organizacional podemos encontrar:
Las manifestaciones físicas: vestimenta, uniformes o vestuario libre, colores corporativos, logo, diseño, arte, eslógan, decoración, apariencia, distribución física, etc.

Las manifestaciones en el comportamiento: Rutinas, ceremonias, rituales, esquemas de comunicación, tradiciones, costumbres, esquemas motivacionales, castigos, recompensas.

Manifestaciones Verbales: Explicaciones, historias, mitos, anécdotas, bromas, apodos, jerga, metáforas, etc.

Un personal comprometido, conquistado con la misión y visión organizacional, identificado con la cultura organizacional, proyecta en sus relaciones con terceros, familiares, y amigos una imagen favorable de la organización, lo que se puede considerar como una ventaja competitiva.

Las Negociaciones Internacionales y la comunicación organizacional:
La globalización hace llegar a organizaciones a lugares que quizás hace unos años jamás hubiese pensado llegar, la era de la tecnología acerca largas distancias y la internacionalización está al alcance de cualquier organización que se proponga lograrlo. La negociación es el proceso donde dos o más partes trabajan conjuntamente para alcanzar una solución mutuamente aceptada sobre uno o más problemas tal como una transacción comercial, un contrato o un acuerdo de cualquier tipo" (Cohen y Altamira, 2002, p. 3). Las organizaciones, tanto privadas como públicas, recordando que negocios internacionales abarca tanto los intercambios gubernamentales como los realizados por privados, trabajan constantemente en su crecimiento, rentabilidad y competitividad, y trabajan más aún en la posibilidad de internacionalizarse, una vez ya realizado hay que trabajar en mantenerse.

Las negociaciones están apoyadas en un proceso de comunicación entre las partes implicadas, su dinámica consiste en descubrir los intereses, actitudes, poder y debilidades de la otra parte, manifestar qué es lo que deseamos, convencer y ocultar nuestras debilidades y hacerse saber mutuamente algo transmitiendo señales verbales, escritas o corporales, para ello es necesario dominar diversas técnicas de razonamiento y persuasión, escuchar activamente, estar alerta a las señales como base fundamental de esta

comunicación, estar concientes activamente que la comunicación va mucho más allá de las palabras todo comunica, incluso el silencio como respuesta puede tener una interpretación determinante.

La organización ejerce su dinámica de acuerdo a los objetivos que quien la dirige marca, hay un trabajo en equipo y tal como lo hemos visto en el desarrollo de la investigación al formar parte de un todo y al estar vinculado con su entorno también están directamente relacionados con la intencionalidad del objetivo a lograr, cuando la negociación ya no es local o nacional sino internacional hay que considerar otros elementos que van a incidir en cómo se va a manejar el equipo y las estrategias comunicacionales que van a utilizar a partir de este objetivo.

Incidencia de las Comunicaciones Organizacionales en las Negociaciones Internacionales

En las negociaciones en general el entorno político, social, cultural, económico, ambiental e incluso religioso pueden incidir en el proceso y resultado, pero en las negociaciones internacionales vamos a destacar algunos aspectos que la van a diferenciar de la negociación local o nacional:
El marco legal es distinto: la negociación internacional está sometida a normativas comerciales, aduaneras, técnicas o jurídicas diferentes en cada país, y este hecho puede condicionar el acuerdo. Para trabajar en el marco legal no sólo será necesario que unos asesores legales verifiquen la normativa del país donde tendrá jurisdicción de acuerdo a las cláusulas redactadas en el contrato, el aporte de todos los miembros de la organización que de alguna manera puedan dicernir y criticar en busca de cubrir cualquier elemento que pudiese perjudicar o en su defecto buscar la mejor posición de la empresa en el contrato.

Manejo de información de las partes negociantes: cuando se negocia en mercados internacionales cuesta un poco más tener información fidedigna de la otra parte, con respecto al historial de la empresa, volúmen de negocio, reputación en el mercado, etc., el trabajo no sólo estará en el equipo que le corresponde investigar acerca de la empresa con la que se va a contratar y pasar toda la información a los diferentes departamentos para que cada quien realice su trabajo específico, sino que además la organización va a deber la proyección de su imagen al trabajo que haya realizado internamente como equipo, la cultura organizacional que haya construido y cómo la hayan percibido de manera externa, la imagen puede incidir en lo fácil o difícil que será negociar.

No es sólo la organización con la que negociamos, sino también los negociadores concretos con los que tengamos que negociar, es conveniente conocerlos, saber qué conocimientos, experiencia y carrera tienen, cual es su imagen profesional y su posición en la compañía, averiguar la dinámica interna del grupo negociador, cuáles son sus relaciones internas, sus posibles diferencias, rivalidades y los posibles intereses encontrados en torno a la negociación, realizar investigaciones externas mediante el trato con los representantes de las organizaciones en las reuniones o en las oportunidades que se presenten, o provoquen, como comidas, viajes, reuniones informales.

Verificar los organigramas de las empresas, la personalidad de los negociadores importa más en el enfrentamiento táctico, que en el planteamiento estratégico, pues el contacto personal es más directo. Alas-Pumariño, (2014) asegura que los jugadores se dejan llevar por sus temperamentos y realizan jugadas conducidos por su personalidad o por el desconocimiento y su falta de aptitud para el juego y presenta como ejemplo el caso del mal jugador de naipes o dominó que desconcierta al contrario, sin querer, y a veces lo vence, realizando jugadas que el oponente juzga equivocadamente al suponer que responde a un comportamiento racional.

Mayor incertidumbre y riesgo: la negociación internacional es más vulnerable a cambios repentinos y drásticos en las circunstancias del país en el que se va a realizar el negocio, riesgo-país. Cuando se negocia en el exterior los riesgos financieros, riesgo comercial, riesgo de pago, riesgo de inversión son mayores y más difíciles de cubrir. El manejo de la información en este aspecto es importante para la negociación, sobre todo tomando en cuenta la vigencia, lo que ayer estuvo bien para hoy puede cambiar su realidad, la comunicación en todas sus direcciones y jerarquías debe ser inmediata y oportuna, una ligera omisión puede afectar la negociación o la rentabilidad de la organización.

Diferencias culturales: Los factores culturales influyen también de forma determinante en todo el proceso de negociación, la forma de comunicarse, quién comunica y cómo lo comunica, incluso no decir nada o utilizar gestos o movimientos corporales es una manera de comunicar, la organización debe trabajar en todos los elementos comunicativos cuidando los aspectos culturales y religiosos, una investigación y análisis previo y una ejecución oportuna podrán determinar el éxito o fracaso de la negociación.

La organización tiene la tarea de investigar no sólo la parte con la que va a negociar sino que además analizar la tendencia a negociar según el país de origen, pues según la nacionalidad tienen una forma especial de comportamiento y conocerlo te hará ir un paso adelante, los chinos, los árabes, los venezolanos, los italianos todos tienen sus particularidades y cómo equipo deben formular estrategias basadas en el comportamiento un tanto predecible de la otra parte.

El idioma dependiendo del país con el que se está negociando debe ser tomado en cuenta, si es necesario que se lleve quien traduzca y que se cuide la redacción adecuada de los documentos en cuestión, pareciera sólo un detalle, pero realmente es un elemento muy importante, tomando en cuenta que muchas veces por desconocimiento del idioma se pueden omitir o mal interpretar términos y general una redacción mal elaborada que puede no decir lo que realmente queremos decir o que sea ambigua, así como también al traducir en el momento de la negociación una traducción precisa puede ser determinante.

Las negociaciones internacionales, se pueden clasificar en tres grupos: compraventas internacionales, acuerdos con intermediarios (distribuidores y agentes) y alianzas estratégicas, estos acuerdos en sí mismos implican complejidad, además hay una serie de aspectos a negociar y los equipos de trabajo de la organización darán sus aportes para que cada área sea cubierta lo más favorable posible, se toma en cuenta el tipo de producto, la calidad, cantidad, condiciones de

entrega, precio, condiciones y medios de pago, plazo de entrega, garantías, intermediarios, distribuidores y agentes, objetivos comerciales, área geográfica, exclusividad territorial, intercambio de información, pactos de no competencia, alianzas estratégicas, delimitación de productos, sectores, mercados y clientes, aportes de capital de cada socio, valoración de activos, maquinaria, instalaciones, patentes, marcas, asistencia técnica, composición de los órganos de administración, sistemas para la toma de decisiones, entre otros.

La negociación como proceso de comunicación se presenta en forma de diálogo, con un propósito, y reglas establecidas, Trujillo y García (2004) afirman que "incorpora dos elementos fundamentales: algún posible grado de desacuerdo sobre determinado punto, y la necesidad de llevar a cabo alguna acción, decisión o acuerdo" (p.73). La comunicación necesita de una planificación y construcción de los argumentos, sustentada en el manejo de la información, propia y de los otros, atendiendo diferentes aspectos: la preparación o manejo de la información, la capacidad de escuchar a la otra parte, la observación y la asertividad. Aunque una, dos personas o una delegación vayan a negociar en nombre de la organización el trabajo es de un equipo interdisciplinario que construyó y planificó las estrategias a ejecutar.
Fernández, L. (2012) recomienda para el momento de la negociación: escuchar activa y atentamente, hablar de forma adecuada, cuidar no sólo lo que se dice, sino el cómo se dice, asegurarse que la otra parte entiende lo que se dice, expresar claramente las motivaciones e intereses, tener claro el propósito, evitar la saturación de información, establecer un clima de negociación favorable y observar y observar.

Hay que trabajar en pro de garantizar que la comunicación cumple con criterios de claridad, apertura y persuasión, demostrar cuáles son los intereses de la negociación y destacar el establecimiento o mantenimiento de la relación entre partes como prioridad; tener dominio de las emociones propias y de los otros, buscar acuerdos justos para las partes, y por último, respetar y dar cumplimiento de los compromisos acordados.

Quien dirige el grupo debe verificar que haya un comportamiento homogéneo y acorde con sus deseos, para ello puede recurrir a su autoridad, pero su empleo exclusivo tiene inconvenientes, pues no le asegura fidelidad, ni la cooperación en situaciones difíciles, ni el comportamiento adecuado durante su ausencia, debilita la cohesión y la discreción respecto a los secretos del grupo, teniendo en cuenta además que el jefe de los negociadores tiene que responder por lo general ante autoridades más altas, tampoco le conviene ejercer una acción dictatorial que en un momento dado puede volverse contra él.

Hay una negociación interna con el equipo lo que mejora el clima y fortalece los lazos, es función del director de las negociaciones, resolver las diferencias entre sus ayudantes, crear un fuerte espíritu de equipo y controlar a las personas menos fiables, bien porque sus lazos con el grupo sean por naturaleza más débiles, o porque su personalidad sea más sensible a las presiones, un ambiente adecuado hará más viable la participación de todo el equipo de trabajo en remar hacia la misma dirección no por compromiso sino con el sentido de pertenencia que hará que trabaje tras el cumplimiento de los objetivos comunes.

Si el mantenimiento de un secreto es particularmente importante en una negociación, se hace preciso contar con personas de toda confianza, que el equipo sea lo menos numeroso posible, y recurrir a la misma presión del secreto para dar mayor sentido de la participación a los componentes y reforzar así sus vínculos de unión. Hasta tal punto un secreto une que si fuese necesario, Alas-Pumariño, (2014) invita a que "invente un secreto", desde la visión positiva del fortalecimiento en el grupo que genera entre sus miembros, el efecto que crea es positivo para el trabajo grupal.

Conclusiones:

Al emprender la investigación de la comunicación organizacional en las negociaciones internacionales desde la perspectiva del pensamiento complejo, partimos desde las posturas de Edgar Morín , quien planteó una Inteligencia ciega que separa, rompe lo complejo del mundo en frangmentos disociados, convirtiendo lo multidimensional en unidimensional, incapaz de encarar el complejo global, volviéndose ciega, inconsciente e irresponsable, y presentándose como una teoría antagónica ante la perspectiva
con la que se decidió visionar la investigación en cuestión, la del pensamiento complejo, donde entendimos la complejidad que no comprende sólo cantidades de unidades e interacciones, la transdiciplinariedad, incertidumbres, indeterminación, fenómenos aleatorios, azar y lleva una mezcla de orden y de desorden, y que el pensamiento complejo reconoce y distingue las partes sin desunirlas porque forman parte de un todo.

Se establecieron unidades temáticas, que tras el análisis de los documentos y datos bibliográficos seleccionados con los aportes de expertos, permitieron dar respuesta a las interrogantes planteadas con las cuales trazamos los objetivos específicos, en principio se caracterizaron los procesos comunicacionales en el ámbito organizacional, sin perder de vista que las organizaciones están compuestas por personas y equipos que se interrelacionan, hay una dependencia de unos y otros para cumplir con los objetivos, se estableció la importancia del manejo de la información, describiendo como parte de la comunicación organizacional, la comunicación interna (formal e informal), flujo de la comunicación descendente y ascendente,la comunicación externa, y las relaciones públicas.

Por otro lado, se expusieron las dimensiones de la comunicación organizacional desde la perspectiva del pensamiento complejo según Baldissera, R. (2010), quien presenta tres dimensiones: la organización comunicada, la organización comunicante y la organización hablada, de esta manera, los diferentes sujetos que se relacionan con el sistema organizacional ejercen una fuerza sobre el mismo, modificándolo en algún nivel.

Se pasea por las teorías de la Interacción Simbólica en la organización y Cultura Organizacional, basados en los planteamientos de West, R. y Turner, L. (2005), donde se destacan los aportes de las mismas para construir una imagen positiva de la organización que se proyecte y lleve a la organización a unas negociaciones internacionales con puntos importantes a favor, la construcción de la imagen de la organización es producto de un conjunto de acciones que inciden en su proyección positiva o negativa, los pequeños detalles pueden

hacer grandes diferencias, recordemos la interrelación en todo el sistema que llamamos organización.

En correspondencia con el cumplimiento del segundo objetivo específico se explicó lo referente a las negociaciones Internacionales desde el ámbito organizacional, sin perder en ningún momento la visión del pensamiento complejo, asimismo, se develó la incidencia de las comunicaciones organizacionales en las negociaciones internacionales, y cómo las mismas pueden ser determinantes en los resultados de esas negociaciones, e incluso se evidencia el impacto de las comunicaciones organizacionales en la rentabilidad y en el clima laboral.

Como consecuencia de haber seguido el camino trazado, se logró cumplir con el objetivo general planteado originalmente de analizar la Comunicación Organizacional en las Negociaciones Internacionales, con una Perspectiva desde el Pensamiento Complejo, y de esta manera se construyó una nueva perspectiva teórica con los planteamientos de la autora, donde se deja evidencia de la incidenca del manejo de la comunicación organización en las negociaciones en general y en el impacto que finalmente tendrá en la eficiencia y productividad de una organización de forma positiva o negativa. El estudio finalmente se convierte en un aporte significativo para la elaboración de otras teorías, siendo punto de partida para futuras investigaciones.

Lista de Referencias

Andrade, H.(2005), Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica, España, Netbiblio(p.32).

Arboleda-Naranjo, R.(2017). Estructuras disipativas en la comunicación y el comportamiento organizacional. Razón y Palabra, 21 Universidad Tecnológica Equinoccial,Ecuador. (p.498-521). [Consulta: 23 de Abril de 2020]. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1995/199552192027

Alas-Pumariño, (2014)El Arte de Negociar, El negociador a tiempo completo, Edición AIIM Asociación de Ingenieros Industriales de Madrid)

Baldissera, R. (2010) Gumilla.org, Comunicación organizacional: dimensiones, tensiones e interdependencias, Comunicación 152 Helvética. [Consulta: 18 de Abril de 2020] Disponible en: http://www.gumilla.org/biblioteca/bases/biblo/texto/COM2010152_5-10.pdf

Blum, A., Flores, E., Vallejo, C. y Sánchez, C. (2016): Negocios internacionales, Revista Caribeña de Ciencias Sociales, (p.5 – 13) [Consulta: 25 de Abril de 2020] Disponible en: http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/negocios.html

Castro, L., Valderrama, J.(2013) Los Procesos de Comunicación Organizacional para las Relaciones Internacionales de la Empresa. Universidad EAN Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales Lenguas Modernas.

Cohen, Steven y Altamira, Ricardo (2002). Claves de negociación…con el corazón y la mente, España, McGraw-Hill.(p.3)

Etkin, J.(2005) Gestión de la Complejidad en las Organizaciones, Parte I, Parágrafo3.B , Ediciones Granica, Buenos Aires, Argentina (p.129 - 142).

Fernández, L. (2012) La comunicación y la negociación como herramientas estratégicas en la gestión de las relaciones públicas, Quórum Académico Vol. 9, Nº 2, Universidad del Zulia (p. 296 – 314).

Hopmaun, T. (1990) Teoría y Procesos en las Negociaciones Internacionales, PNUD - CEPAL Proyecto de Cooperación con los Servicios Exteriores de América Latina.

Llamazares, O. Aspectos clave de la negociación internacional en español 2ª edición, (p.49).

Martínez,M. (2004) Ciencia y Arte de la Metodología Cualitativa, Editorial Trillas, México p.88.

Meléndez, V. (2020) La Comunicación Organizacional desde el Pensamiento Complejo, una Visión Innovadora para el Manejo Gerencial, Razón y Palabra, Primera Revista Electrónica en Latinoamérica Especializada en Comunicación. Nro. 59. [Consulta: 20 de Abril de 2020]Disponible en: http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n59/comestrategica/melendez.html

Morín, E. (1994) Introducción al Pensamiento Complejo (Trad. del fr. por Marcelo Pakman).

Barcelona: Gedisa, (p.17) [Consulta: Abril de 2020] Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114586009.pdf

Trujillo, José y García, Jesús (2004). Negociación, comunicación y cortesía verbal, México, Limusa.

Von Bertalanffy, L. (1968) General System Theory, Equifinalidad, New York: Geroge Braziller.(s/p).

Weick, K. (1979) El Psicólogo Social de la Organización, MA: Addison - Wesley. (s/p).

West, R. y Turner, L. (2005), Teoría de la Comunicación, análisis y aplicación, (p.86-129).

ANÁLISIS DE LA RESPONSBAILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.

ANALYSIS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE MINISTRY OF POPULAR POWER FOR EDUCATION FROM THE POINT OF VIEW OF PUBLIC POLICIES.

Kinderlin Castillo Ferrer
Caracas, Venezuela
kinderli14@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad el análisis de la responsabilidad social desde el punto de vista de las políticas públicas del Ministerio de Educación. En ese sentido es necesario destacar que la investigación estará fundamentada en teoría de autores tales como Krygier, Valenzuela (2019), Kelly (2003), González (2009), Perdiguero (2005), y leyes entre la que cabe enfatizar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El estudio está enmarcado bajo un tipo y diseño documental bibliográfico cuya unidad de análisis radica en las teorías y artículos de investigación referencial. Se concluye que en el proceso de desarrollo de las políticas públicas de Responsabilidad Social Empresarial es muy importante en la existencia de un sector colectivo, que asuma ante la sociedad estas cuestiones y que sea interlocutor válido y mediador entre lo público, lo privado, lucrativo y no lucrativo; es decir, un ente intermediario entre el Estado y la empresa en conjunto para el bienestar social.

Palabras Claves:
Responsabilidad Social Empresarial, Gerencia, Políticas Públicas, Ministerio del Poder Popular para la Educación.

SUMMARY
The purpose of this research is the analysis of social responsibility from the point of view of the public policies of the Ministry of Education. In this sense, it is necessary to highlight that the research will be based on the theory of authors such as Krygier (1988), Valenzuela (2005), Kelly (2006), González (2006), Perdiguero (2009) León, Baptista, & Contreras (2019) , and laws among which the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela should be emphasized. The study is framed under a type and bibliographic documentary design whose unit of analysis lies in the theories and referential research articles. It is concluded that in the process of development of the public policies of Corporate Social Responsibility it is very important in the existence of a collective sector, which assumes these issues before society and is a valid interlocutor and mediator between the public, the private, lucrative and nonprofit; that is, an intermediary entity between the State and the company as a whole for social welfare.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Management, Public Policies, Ministry of Popular Power for Education.

Introducción

El siglo XXI, muestra profundos cambios dentro de los 7 ámbitos entre los que más destacan el social, político, económico, y tecnológico, entre otros; donde la globalización, es definida como un proceso integrador a escala mundial en relación con los sectores de comunicación, economía, finanzas, negocio, y educación; generado nuevos espacios del conocimiento junto con dinámicas de inteligencia colectiva, rigiendo a empresas su implementación de estrategias, procurando integrar y expandir sus actividades internacionales, e incrementando el nivel de competitividad global; Internacionalización de las empresas y de las economías. convirtiendo la responsabilidad social empresarial en un fenómeno de compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa a objeto de favorecer voluntariamente para una sociedad humana, justa que camine en si con el nuevo orden y sistema mundial.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según León, Baptista y Contreras, citados en Colpas Castillo et all (2019) “La RSE puede dar pauta a claras oportunidades de innovación respecto a la contribución de las empresas”.

Es decir en su entorno o de
las posibilidades que se tienen para mejorar su propia sostenibilidad, las prácticas de este agregan valor a las instituciones, empresa, fundaciones, y a través del mismo se pueden valer de tal potencial para sus habilidades de incremento y fortalecimiento.

Para Valenzuela (2019), en su trabajo de grado “perspectivas de la responsabilidad social empresarial con enfoque ambiental”,

refleja que los problemas sociales actuales y el deterioro del medio ambiente, prueban que no ha sido idóneo el modelo tradicional de responsabilidad social empresarial en las instituciones, por lo que se propone cambiar de enfoque en esta concepción, la responsabilidad social significa:

Responsabilidad ante las insuficiencias que el medio ambiente presenta, trabajar por ello, construcción participativa y activa mediante el diálogo, todos los grupos de interés, en un escenario de justicia y responsabilidad. En Venezuela a través de la Responsabilidad Social Empresarial se han enfocado a contribuir con la sociedad con el fin de mejorar la calidad de cada una de las personas, así como también el progreso de nuestra sociedad y la satisfacción del deber cumplido en las misión que persiguen las instituciones en este caso el Ministerio de Educación quien es ferviente garante de que en estos espacios se cumpla con tal fin a objeto de fortalecer el crecimiento endógeno de Estado y la construcción de una virtuosa sociedad.

Establecer y propagar técnicas y procedimiento con propuestas sociales que contribuyan al cuidado del medio ambiente y el desarrollo de las comunidades con la finalidad de que la responsabilidad social y la participación del Estado se encuentren en cohesión desde el punto de vista de las políticas públicas y la construcción del bien social.

Discusión, Metodología Responsabilidad Social Empresarial Wagenberg (2006), puntea en el artículo de investigación (La Narrativa de la responsabilidad social empresarial); que el concepto de responsabilidad social empresarial (RSE), ha recibido mucha atención y aceptación a nivel mundial en los últimos años, Por una parte, las empresas perciben la responsabilidad social empresarial como una habilidad de gestión, la cual les permite generar valor haciendo el "bien". A cambio, la empresa recibe beneficios, una mejor reputación, y en referencia al investigador reducción de riesgo y costos, sostenibilidad a largo plazo, acceso a mercados éticos y retención de capital humano. Pero a pesar de los grandes beneficios que este puede dar, se encuentra directamente ligado a elementos de costumbres, de historia, y cultura, y por ende depende de los valores morales que se encuentran en su entorno. En referencia a la opinión del investigador el objeto inicial de tal investigación es establecer un espacio idóneo y pensativo sobre la (RSE), más allá de ofrecer una definición concreta de este.

Cajiga Calderon, (s.f.), establece que responsabilidad social empresarial para la construcción del bien común; es el Compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno, como en lo externo, considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social, humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente, para la empresa (.p.10)

La Responsabilidad Social Empresarial es el deber de toda empresa, organización e institución que a través de sus actividades deben sentirse comprometido con la sociedad de generarles ciertos aportes como un sistema de retribución. Sin embargo, con relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), no existe un consenso internacional sobre este concepto y diversas denominaciones se le han dado.

Al respecto se plantean las siguientes inquietudes: ¿Son más conscientes nuestras organizaciones venezolanas del compromiso intergeneracional que tienen en la sociedad? ¿La empresa privada intenta ser socialmente responsable por obligación o por convicción? ¿Se preocupan nuestras empresas por

conocer las verdadera expectativas de sus trabajadores, clientes y de la comunidad en este respecto?
La disyuntiva de la operatividad de la RSE, independientemente de sus críticas, y diversidad de definiciones, y discusiones podemos decir que tanto la significación misma, como sus discrepancias no están totalmente definidas a ciencia cierta. En este artículo nos enfocaremos en la (RSE) y, en preciso, en referencia a notas del investigador, en las disposiciones de la legislación venezolana sobre las cuales se fundamenta dicha responsabilidad como parte de la política pública. Así, es necesario destacar que la responsabilidad social fundamental de las empresas viene dada por el cumplimiento de su objeto social.

Ministerio del Poder Popular para la Educación, como fiel garamante de este, y con visión a la superación y fortalecimiento del mismo, trae consigo en las direcciones y en los departamentos que lo componen programas que fomente y amplíen tal visión de manera que los trabajadores y los ciudadanos se desenvuelvan en la propagación de este, ya que si bien sabemos el propósito de tal institución es originar, responder y promover a la población el progreso sociocultural a través de la formación integral de todos los ciudadanos venezolanos.

La investigación, cumple dos propósitos fundamentales producir conocimiento y teorías (investigación básica) y resolver problemas prácticos (investigación aplicada).

Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado. La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal. (Hernández Sampieri et al. 2010)

En referencia a la investigación del autor antes mencionado, afirmamos que la misma es un instrumento muy importante en el campo de la búsqueda del ilustrar del conocimiento y la aplicación de las teorías en el fortalecimiento de la investigación tanto para desarrollar un proyecto, como para fortalecer una teoría, así esta va orientada al estudio en profundidad de la compleja realidad social, por lo cual en el proceso de recolección de datos, el individuo va amontonando numerosos textos
provenientes de diferentes técnicas. “El análisis de esta información debe ser abordado de forma sistemática, orientado a generar constructos y establecer relaciones entre ellos, constituyéndose esta metodología, en un camino para llegar de modo coherente a la teorización”. (Goetz y Le Compte 1988).

De esta misma forma también se evidencia que los métodos de los estudios pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Lo que le permite al estudiante o investigador dirigirse de manera más certera y evaluar una gama de variables que son naturales de la diversidad de conceptos y escritos que resultan durante la investigación (material de apoyo, documentos propios de las investigaciones).

La gerencia como fiel base del buen desempeño y comportamiento de una empresa, institución o entidad, cumple con distintas funciones, coordinar los recursos internos, representar a la compañía frente a terceros, controlar las metas y objetivos. Refiere Krigier, citado en Ramírez y Martin (2008) que “La gerencia queda definida como un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización”, así también cumple procesos administrativos propios de una cultura abocada a tal fin, vista

como integración de procesos que pueden ser discutidos separadamente, aunque integrados en un sistema social donde subyace una cultura organizacional de oportunidades y plan de acción, con un enfoque hacia la responsabilidad social, desarrollo endógeno participativo , y progresión de Estado, basado en la noción de justicia social, desarrollo sustentable e interactivo, a través de una gama de variables, y conjunto de estrategias que se implementarán para su éxito; por su parte entra en situación los medios i demarcando gran influencia Las redes sociales quienes se han convertido en una fuente informativa y de alto impacto, en donde las personas pueden conectarse directamente con otros miembros de la red social para establecer las actividades no solo comerciales sino de interacción y conciencia social lo que ha dejado en evidencia que tal herramienta puede ser usada como factor multiplicador de tal fin la responsabilidad social y el enriquecimiento de conciencia del sector colectivo Políticas Públicas.

Políticas Públicas Las políticas públicas se pueden entender como un proceso que se inicia cuando un gobierno o un directivo público detecta la existencia de un problema que, por su importancia, merece su atención y termina con la evaluación de los resultados que han tenido las acciones emprendidas para eliminar, mitigar o variar ese problema.

En tal sentido, y en referencia al investigador (Kelly 2003). Define las políticas públicas como una supra disciplina orientada a la búsqueda del aprovechamiento de la elaboración de políticas y caracterizada por una serie de diferentes paradigmas relacionados con las Ciencias Sociales contemporáneas las políticas públicas se localizan en el elemento institucional llamado régimen político y son creadas como beneficio del sistema político; estas no deben entenderse como separadas, sino como parte constitutiva de las acciones, resultados, actuaciones y sus elementos formalmente institucionalizados del sistema político adscrito al Estado.

Por otra parte, se puede considerar como el empleo estratégico de recursos para aliviar las dificultades nacionales, de esta manera que se asiste a una revaloración de las mismas. A diferencia del periodo anterior, se estima que el Estado juega un papel importante en tres campos: en la articulación de los distintos factores y actores en el proceso económico, como garante de la integración de la sociedad y, por último, en función del nuevo protagonismo de los ciudadanos (Arriagada, 2006).

Asimismo, y en referencia a la CEPAL: Las políticas públicas son un factor común de la política y de las decisiones del gobierno y de la oposición. Así, la política puede ser analizada como la búsqueda de establecer o de bloquear políticas públicas sobre determinados temas, o de influir en ellas. A su vez, parte fundamental del que hacer del gobierno se refiere al diseño, gestión y evaluación de las políticas públicas.

La búsqueda recíproca de la política y las políticas públicas representa una modernización de la esfera pública. En torno a políticas públicas se puede: acotar las discusiones políticas, diferenciar problemas y soluciones de manera específica, precisar las diferencias, vincular los temas a soluciones más amplias o secuenciales, plantearse esfuerzos compartidos, participar de manera específica.

Tal mejora requiere cambios en el sistema político y en el gobierno. Los partidos, los grupos sociales y las personas requieren interiorizarse el análisis de políticas públicas, sea que estén en el gobierno o en la

oposición. Y la reforma del estado debe hacerse en torno a decisiones de políticas públicas. Primero la función, después el organigrama y sólo hasta que cambie la función; un gobierno con entradas y salidas". (CEPAL; Comisión Económica para América Latina y el Caribe 2011.p.5).

La segunda orientación se refiere a los análisis del proceso del proceso que consiste en la incorporación de teoremas y datos de las ciencias en el proceso de deliberación y decisión de la política con el propósito de mejorar la racionalidad de la construcción, examen, selección y desarrollo de las opciones de política, a través del aporte de métodos analíticos, conocimiento e información .Así, como resultante de estas dos orientaciones, es posible encontrarnos con una gama de actividades, integrantes de una tipología de análisis de políticas, dentro o fuera del proceso de políticas públicas, es decir, análisis en y para el proceso o análisis del proceso.

En este marco, Lewis Gordon, ha determinado la variedad de estudios a lo largo de un enlace de variantes para la formulación de las políticas públicas está compuesta a su vez de cinco etapas o pasos: A) Establecimiento de la agenda política. B) La definición de los problemas. C) La previsión. D) Establecimiento de objetivos. E) La selección de la opción F) Implementación.

El establecimiento de la Agenda política: No todas las demandas que produce la sociedad logran penetrar en el régimen político, ni mucho menos pasan a ser políticas públicas. Sólo aquellas que, por algunas circunstancias, motivos, momentos, razones, logran ser problemáticas ahora o potencialmente, y se plantea la necesidad de actuar sobre ellas, de realizar, crear una política frente a ellas, para activar el proceso señalado que culmina con la gestión pública.

La Responsabilidad Social Empresarial y las Políticas Públicas, es preocupación de los Organismos Multilaterales. Los tratados internacionales son fuente de derecho venezolano, una vez suscritos y ratificados por Venezuela; dentro de éstos debemos destacar los 10 Principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas vigentes a partir del año 2000. A través del Pacto Mundial se estableció el deber de las empresas de apoyar y ejecutar valores fundamentales en materia de derechos humanos, medio ambiente, normas laborales y prevención de la corrupción.

Así, los diez principios se basan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Principios Derechos Fundamentales. Ejemplos de normas concretas que establecen obligaciones a cargo de los particulares, cuyo objetivo es fomentar la RSE. Ley de Servicios Sociales (2005).

Esta Ley establece una política nacional de protección a "adultos mayores y otras categorías" (personas de la tercera edad), a través del incentivo a realizar un acercamiento y apoyar a las instituciones prestadoras de servicios sociales, para lo cual creó una Red de Voluntariado de Servicios Sociales.

La Ley de Servicios Sociales para Personas con Discapacidad (2007). El objeto fundamental de esta Ley es desarrollar mecanismos para el desarrollo integral de personas con discapacidad, estableciendo la obligación para las empresas de contar en su nómina total con un cinco por ciento (5%) de

personas con discapacidad permanente. Asimismo, se establece la obligación de integrar laboralmente a las personas con discapacidad, de acuerdo con sus habilidades Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005) (LOCTI). Su objeto es desarrollar principios en materia de ciencia, tecnología e innovación, organizar el sistema y desarrollar mecanismos para promover la investigación científica, a fin de orientar las actividades al bienestar de la humanidad y preservación del ambiente.

Esta ley establece una obligación para todas aquellas empresas cuyos ingresos brutos anuales excedan las 100 mil unidades tributarias (100 U.T.), de contribuir con una cantidad equivalente al 0,5% y hasta un 2% de dichos ingresos (dependiendo de la actividad que desarrolle la empresa el porcentaje varía) en formación de talento humano, actividades de investigación y desarrollo, a ser realizadas en el país o contribución con proyectos sociales.

Por otra parte, Ley Orgánica contra el Tráfico Ilícito de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas (2005), donde se establece la obligación para las personas naturales y jurídicas, de contribuir en la prevención de los delitos de consumo ilícito y tráfico de las sustancias establecidas en la Ley. Así, prevé la obligación para las personas jurídicas fabricantes de bebidas alcohólicas, tabaco y sus mezclas, en función de su responsabilidad social, a destinar un aporte del 2% de sus ganancias netas anuales a la creación, construcción, restauración, mantenimiento, fortalecimiento y funcionamiento de centros de prevención, desintoxicación, tratamiento, rehabilitación y readaptación social de personas consumidoras de alcohol, tabaco y sus mezclas.

Es importante también destacar que la (Ley de Impuesto Sobre la Renta 2007), (ISLR) dicta que están exentas de impuesto las instituciones benéficas y de asistencia social, las actividades religiosas, deportivas, educacionales y ambientales, entre otras; al mismo tiempo prevé una deducción del ISLR a las liberalidades realizadas en cumplimiento de responsabilidad social y fines de utilidad colectiva.

Para González (2009), es necesario fomentar la Responsabilidad Social Empresarial a escala nacional y mundial procurando que las empresas sean conscientes de sus beneficios, fomentando el dialogo con interlocutores sociales e impulsando la transparencia de la práctica e instrumento utilizados por la empresa. Es evidente la importancia de las administraciones públicas en aplicar en su seno los principios de Responsabilidad Social, tanto en sus sistemas de gestión como en las relaciones con sus interlocutores, introduciendo en la contratación pública los aspectos sociales y medioambientes.

Asimismo, Perdiguero y Garcia. (2005).

Expone que el proceso de desarrollo de las políticas públicas en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial parece muy importante en la existencia de un sector colectivo, que asuma ante la sociedad estas cuestiones y que sea interlocutor válido y mediador entre lo público, lo privado, lucrativo y no lucrativo, es decir, un ente intermediario entre el Estado y la empresa.

En algunos casos puede ser la organización pública la que desarrolle estas funciones; aunque el número de decisiones de las políticas públicas aumenta con las normas democráticas, como cuando un gabinete

militar cede el paso a una legislatura de unas centenas de miembros, este número es muy pequeño si se le comprar con la población total. La influencia directa en la elaboración de políticas públicas está en manos de una elite de cargos públicos designados en las elecciones de otros cargos nombrados por estos.

En pocos países como en Suiza, por ejemplo, los ciudadanos votan directamente una pequeña parte de la legislación referida a RSE.; en muchos países como los EE.UU los ciudadanos votan enmiendas constitucionales, en algunos casos, una pequeña aparte de la legislación, igualmente, en algunas ciudades, los ciudadanos votan directamente. Pero la participación directa de las decisiones políticas por medio de votaciones de los ciudadanos en Venezuela no se concibe en las leyes, salvo en muy rara ocasiones que se enmarcan en asuntos de mucha trascendencia y que puedan ser resulta por la consulta popular a través de referéndum, en cualquiera de sus categorías.

Resultados

La Responsabilidad Social Empresarial en Venezuela desde el punto de vista de las Políticas Públicas, se destaca el hecho que es un factor común de las decisiones del gobierno pudiendo ser analizada como la búsqueda de establecer alianzas estratégicas sobre determinados temas. A su vez, parte fundamental del quehacer del gobierno se refiere al diseño, gestión y evaluación de sus políticas públicas en cuanto a establecer Congruencia entre la Responsabilidad Social Empresarial y las Políticas Públicas en el marco de un considerable número de leyes que establece obligaciones para las personas naturales y jurídicas de contribuir con la sociedad y el medioambiente.

Por otra parte, es propicio exaltar que dado a la gran movilidad y evolución con la que la sociedad se encuentra cambiando, gracias a la diversidad de variables que componen la globalización y sistema mundo, es necesario que la ciudadanía cuente con herramientas desde las instituciones que le ilustren no solo en la responsabilidad empresarial o de institución, también en el área colectiva de manera que se conformen mejores grupos sociales y que sean multiplicadores de este.

Asimismo, parte importante de las decisiones gubernamentales está dirigida a ajustarse a los estatutos, normativas y regulaciones impuestas por el ordenamiento jurídico en virtud de su compromiso social y de retribuirle a la sociedad lo que le corresponde; incentivando a los trabajadores y trabajadoras de las empresas, formándolos y permitiéndoles la recreación de manera preeminente.

Partiendo de todas los conceptos y definiciones ya debelados, entendemos que la postura del hombre a lo largo de la historia trae consigo una gama de variables entre ellas un nuevo orden que conlleva a un estructura más cerrada, objetiva y certera desde una óptica amplia, lo que permite que el ser a través del conocimiento evalué y desarrolle ilustraciones científicas comprobables que están dispuestas y abiertos a los 7 ámbitos (Político, Económico, Social, Cultual, Ambiental, Geográfico, Militar).

En este mismo orden de ideas, entendemos que no solo en la naturaleza del hombre está perseguir un nuevo modelo que reestructure la sociedad u organización de Estado, sino también que permita un cambio que marque precedente en la historia, y que traiga consigo grandes elementos que aporten al fortalecimiento, cultural, geoestratégico y político.

De esta manera las grandes trasnacionales, instituciones, fundaciones y empresas buscan un crecimiento arduo en compañía con estos grandes eventos, la historia ha confirmado y demostrado que los cambios inducidos provocan más optimismo en la sociedad sea cual fuere su nivel de clase social, por lo que la responsabilidad social es un agente único y brazo armado del Estado para desarrollarse de manera competente y eficiente, no solo desde los grupos sociales que conforman las organizaciones gerenciales o de institución, también aquellos grupos pequeños colectivos los cuales sirven como canal de distribución, divulgación de la misión y del buen empleo de este objetivo, por lo cual vale acentuar que el conocimiento es centro y punto de control clave que ejecutaría de manera provechosa tal resultado, ya que el mismo propiamente se fundamenta en una gama de aspectos que componen la vivencia propia del ser, por medio construcción de la realidad mediante procesos que sucede en la mente seguido de ideas que conocemos por medio de las impresiones sensibles o intuiciones, para así construir un nuevo conocimiento o una reafirmación del mismo.

Conclusiones

A través del presente artículo se pudo evidenciar y ultimar que, por medio de la responsabilidad social empresarial desde el punto de vista de las políticas públicas del Ministerio de Educación, se puede contribuir a la sociedad, con los recursos naturales y el medio ambiente resulta favorable y factible para la empresa en términos económicos; representando una inversión que repercute en beneficios financieros, produciendo retornos en utilidades. la Responsabilidad Social Empresarial, por si establece una ventajosa y eficaz mejora importante en el modelo productivo de una institución, o empresa, ya que su objeto es el de saciar las necesidades de responsabilidad social de un profesional de una institución o empresa determinada, una gran proporción de optimar las bondades de este, así como también igualdad de oportunidades y respeto.

Venezuela como fiel garante de las creaciones políticas para la disminución de la carencias, ceñido un marco político colectivo e institucional con una visión de surgimiento del mejoramiento social y responsabilidad colectiva a fin de a ocasionar la suprema felicidad social, que envuelve los otros ámbitos (político, económico, geográfico, ambiental, militar, cultural) con el compromiso de generar una ciencia comunitaria cuyas acciones estén encaminadas a las garantías de una labor humanitaria orientada por la seguridad, a la familia, la vida el estado, y la comunidad.

Como punto de conclusión, es propicio citar las palabras del Bowen (2013), afirmando que la RSE es: “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”. (s.p.)

La Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso de todas empresas, organizaciones e instituciones ya que por medio de este se resalta el gran valor social y lucro de la responsabilidad, cabe destacar en este punto que la responsabilidad social fundamental de las empresas viene dada por el cumplimiento de su objeto social; este cumplimiento, además de responsable, exige un total afecto a las legislaciones actuales y que la diligencia de la empresa sea efectuada dentro de los siguientes cuantificaciones: altos

modelos de disposición y eficiencia.

Dicha Responsabilidad se fundamenta en los tratados internacionales destacando diez principios del Pacto Mundial donde se establece el deber de las empresas para apoyar y ejecutar valores fundamentales en materia de Derechos Humanos, ambientales, normas laborales y de prevención de corrupción, es necesario fomentar la Responsabilidad Social Empresarial a escala nacional y mundial procurando que las empresas sean conscientes de la necesidad considerarlo como obligaciones concurrentes con el Estado y la sociedad civil; fomentando el dialogo con interlocutores sociales e impulsando la transparencia de la práctica e instrumento utilizados por la empresa.

Así mismo es propicio enfatizar que esta visión está concebida como un conjunto de compromisos y obligaciones legales y éticas que conciernen no solo el campo nacional, puesto que para el aumento y fortalecimiento endógeno de una sociedad cónsona es inevitablemente necesario la participación de todos los ciudadanos ya que esta tarea nos concierne a todos por ser pieza fundamental de nuestra conformación social, este modelo de gestión busca la sostenibilidad y competitividad en mediano y largo plazo a través de muchos sectores entre ellos el gerenciamiento de los áreas de económica, social, ambiental de la empresa, y donde también se desarrolla la participación de los grupos de interés, con el gran objeto y la infalible visión de proporcionar bienestar social de manera recíproca es decir tanto para la empresa como para sus grupos de trabajos, desde otra posición la misma también pretende una mayor fluidez beneficios y oportunidades internas y externas, así como también un mejor enfoque en las expectativas de la comunidad internacional.

Partiendo de esto entendemos que la RSE es un modelo de gestión que focaliza compromisos propios de la organización más allá del cumplimiento legal definidos por la alta dirección transversales a su estructura y siempre alineado a las estrategias de negocios, progreso empresarial, propagación de las normas y ejemplo de cooperación y competitividad en el colectivo, con mirada a propagarse de manera gradual en la humanidad, y permitiendo el compromiso consonó de nuestra sociedad.

Referencias

Arriaga (2006). Vivero, L. (2006) Las políticas públicas como práctica de contrainsurgencia social. https://www.academia.edu/33468136/Las_po%C3%ADticas_p%C3%BAblicas_como_pr%C3%A1ctica_de_contrainsurgencia_social?auto=download&ssrv=nrrc

Arriagada, I. (2006) Cambios de las políticas sociales: políticas de género y familia. Naciones Unidas. División de Desarrollo Social. https://www.ciedur.org.uy/adm/archivos/publicacion_194.pdf

Baptista y Contreras (2019), Colpas Castillo et all (14 de enero de 2019) Innovación social y sostenibilidad en América Latina: Panorama actual. Revista Espacios, 40 (01), p. 30. http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p30.pdf

Bowen, H. R. (2013) Social responsibilities of the businessman.University of Iowa Press. https://books.google.co.ve/books?id=ALIPAwAAQBAJ&pg=PT3&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false

Cajiga Calderón, J. F. (s.f.) El concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Centro Mexicano para la Filantropía https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2011) Políticas públicas: formulación y evaluación. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/43323/LW_Polpub_antigua.pdf

Goetz, J. P. y LeCompte, M.D. (1988). Etnografía y diseño cualitativo de investigación educativa. Morata. https://edmorata.es/libros/etnografia-y-diseno-cualitativo-en-investigacion-educativa/

González V., E (2009) Diagnóstico organizacional enfocado a la Responsabilidad Social Empresarial. Universidad Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/529/TEGS_GonzalezVillarealEdith_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. del P. (2010) Metodología de la Investigación: 5ta. Edición. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana Editores Kelly, J. (2003) Políticas Públicas en América latina: Teoría y práctica. Caracas: Ediciones IESA. www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=10131.

Ley de Servicios Sociales (2005) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38270, Mayo 5 Ley de servicios sociales para personas con discapacidad (2007) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.598, Enero 5.

Ley Impuesto Sobre la Renta (2007) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.628, Febrero 16.

Ley Orgánica contra el Tráfico de Ilícito de Sustancias, Estupefacientes y Psicotrópicas (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.243, Mayo 5.

Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología Innovación LOCTI (2005) .Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.242, Mayo 5.

OIT (1998). Declaración de la Organización Internacional del Trabajo. Principios Derechos fundamentales en el Trabajo.

Perdiguero, T. G., García Reche, A. (2005) Responsabilidad Social de las Empresas y los Nuevos Desafíos de la Gestión Empresarial. Universitat de Valencia. https://books.google.co.ve/books/about/La_responsabilidad_social_de_las_empresa.html id=aUJcjh0o-v8C&redir_esc=y

Perdiguero Ramírez, F. y Martin Fiorino, V. (julio-diciembre de 2008). Implicaciones éticas de los términos gerencia y gestión en el desarrollo de la identidad corporativa. Quoru Académico, 5 (2) 117-134. https://postgradouft.files.wordpress.com/2012/10/gerencia_e_identidad_corporativa.pdf

Valenzuela, M. (2019) Responsabilidad Social. https://es.scribd.com/document/411538314/Monica-Valenzuela-Tarea-6

Wagenberg, A. (2006). La Narrativa de la Responsabilidad Social Empresarial. Cuadernos Latinoamericanos de Administración 2 (2) https://www.researchgate.net/publication/316797151_La_Narrativa_de_la_Responsabilidad_Social_Empresarial

LA TEORÍA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DESDE LOS APORTES DE NONAKA Y TAKEUCHI y RUEDA MARTÍNEZ

THE THEORY OF KNOWLEDGE MANAGEMENT FROM THE CONTRIBUTIONS OF NONAKA AND TAKEUCHI and RUEDA MARTÍNEZ

Vanessa Delgado
Caracas. Venezuela
vanessaydelgado@gmail.com

Resumen

El conocimiento ha pasado a ser un capital apreciado que abre puertas al logro de objetivos. Hablar de la gestión del conocimiento es hablar de un aspecto relevante en la administración, su impacto redunda en ganancias en torno a la producción. La investigación considera como objetivo general:

Estudiar la teoría de la gestión del conocimiento, desde algunos autores como, Nonaka y Takeuchi, destacado y citado en el tema y como Rueda Martínez que ha buscado extensivamente referentes teóricos y epistemológicos, estos referentes permiten una visión sobre la gestión del conocimiento, desde sus aportes. El diseño de la investigación es documental y de nivel descriptivo.

Concluye la investigación en que para los autores la gestión del conocimiento pasa por ser un proceso que va desde la creación del conocimiento, hasta ser un capital imponderable, que coadyuva con el desarrollo de las organizaciones desarrollando el capital humano, material y financiero, lo que redunda en ganancias y desarrollo del negocio, sin embargo, a la luz de nuestros días el tema parece perder vigencia por la forma en que se viene instrumentando, lo que es un llamado de reflexión en torno a tan relevante tema de desarrollo organizacional.

Palabras claves: Gestión del conocimiento. Nonaka Takeuchi. Rueda Martínez.

Summary

Knowledge has become an appreciated capital that opens doors to the achievement of objectives. Talking about knowledge management istalking about a relevant aspect in administration, its impact results in profits around production. The research considers as a general objective: To study the theory of knowledge management, from some authors such as Nonaka and Takeuchi, highlighted and cited in the subject and as Rueda Martínez who has extensively searched for theoretical and epistemological references, these references allow a vision on knowledge management, from their contributions.

The research design is documentary and descriptive level. The research concludes that for the authors knowledge management happens to be a process that goes from the creation of knowledge, to being an imponderable capital, which contributes to the development of organizations by developing human, material and financial capital, which It results in profits and business development, however, in the light of our days, the issue seems to lose its validity due to the way it has been implemented, which is a call for reflection on such a relevant issue of organizational development.

Key words: Knowledge management. Nonaka Takeuchi. Rueda Martínez.

Introducción

Se habla en la actualidad de la sociedad del conocimiento y también de la gestión del conocimiento, lo que da una idea de este como activo dentro de las organizaciones. Ello implica una inversión en el talento humano, que debería ser continua y constante, lo que garantizaría sustentabilidad y sostenibilidad de la organización. A pesar de que las organizaciones, todas pueden considerar la gestión del conocimiento, el tratamiento en la literatura estudiada aborda por regla general las organizaciones empresariales.

Las organizaciones en su natural crecimiento y desenvolvimiento, han venido a pasar, de ser mecánicas a ser organizaciones inteligentes, en donde el conocimiento es base fundamental para su crecimiento, en el mundo empresarial se ha notado en las últimas décadas como la gestión del conocimiento va conformando parte de la estructura de las compañías. Referir esto en forma general, pasa quizás a ser un ideal en sociedades como la nuestra, en donde ha decaído en grado sumo el parque empresarial, pero aún así, es un norte que han de considerar los gerentes y que guarda relación con los aspectos y circunstancias económicas, políticas y sociales de su entorno, toda vez que en sociedades donde hay escasos recursos tecnológicos, de servicios y académicos, el pensar de gestión se puede ver un tanto detenida.

El conocimiento hoy por hoy es inherente al desarrollo de lo humano, quizás siempre lo ha sido, pero no siempre ha tenido un reconocimiento consciente, este media para el desarrollo y desenvolvimiento de las sociedades. La sociedad del conocimiento viene dejando bases firmes y solidas que dan cuenta de un mundo más civilizado y con un mayor desarrollo tecnológico y social.

Se puede encontrar el tema de la sociedad del conocimiento, en plena vigencia, aún y cuando ya era señalada en los años sesenta del siglo pasado. La Fundación Gestión del Conocimiento (2020), promueve la sociedad del conocimiento a nivel mundial a través de su página web. En esta fuente de información se refiere como los primero en acuñar le expresión sociedad de la información a Feel Macklac, en el año 1962 y a Peter Drucker quien siete años más tarde, en su libro la era de la continuidad dedicó una sección sobre la sociedad del conocimiento, estos fueron alguno de lo antecedentes del tema en estudio.

Sin embargo autoras como Rueda Martínez (2014), nos llevan a reflexionar sobre las condiciones y circunstancias de la gestión de la información, así como a reflexionar sobre su importancia, en este sentido dice.

Si en la economía de la información se dedicó un gran volumen de inversiones a la dotación de sistemas tecnológicos que facilitaran y potenciaran las capacidades de las organizaciones empresariales para competir y obtener resultados satisfactorios, en la economía del conocimiento los esfuerzos se dirigen a la puesta en valor de los activos intangibles de las compañías, en su descripción y medición y en las formas para posibilitar que tal información sea aplicada en procesos laborales concretos. (p.127)

Repensar en la gestión del conocimiento, nos situó en ese espacio de ubicación del mismo para su entendimiento, de allí también considerar algunos de sus propulsores, lo que nos ubica en teorías que han desarrollado la

temática, estas consideraciones nos llevaron a plantear como interrogantes, lo siguiente: ¿Cuáles son los aspectos significativos de la gestión del conocimiento en Nonaka y Takeuchi y Rueda Martínez? ¿Cuáles son las relaciones que sobre la gestión del conocimiento tienen los aportes de Nonaka y Takeuchi y Rueda Martínez?

El objetivo general que se plantea la investigación es: Conocer la teoría de la gestión del conocimiento desde los aportes de Nonaka y Takeuchi, Rueda Martínez y sus relaciones, para lo cual se consideraron como objetivos específicos:

1. Describir los aspectos significativos de la gestión del conocimiento en Nonaka y Takeuchi, Rueda Martínez y 2. Establecer las relaciones que sobre la gestión del conocimiento tienen los aportes de Nonaka y Takeuchi y Rueda Martínez.

Conocimiento

En algún momento la expresión ¡El conocimiento es poder! Le ha dado máxima importancia al conocimiento, el cuál va a ser apreciado y determinado de acuerdo al contexto en donde sea considerado, para efectos de la investigación el conocimiento no es igual a la información, y se le considera de acuerdo a su relación en las organizaciones, así dicen Villasmil y Fontalvo (2016) que El conocimiento existente en la organización se puede entender como el conocimiento sinérgico, resultado de las diferentes interacciones desarrolladas a través de la historia operativa de la organización, sobre el cual dicha organización desarrollará cada una de sus acciones, orientadas a través de sus objetivos empresariales y su visión de largo plazo. (s.p.)

cuenta de un mundo más civilizado y con un mayor situó en ese espacio de ubicación del mismo para su entendimiento, de allí también considerar algunos de sus propulsores, lo que nos ubica en teorías que han desarrollado la Como se puede observar el conocimiento se relaciona en función de cómo se crea dentro de la organización, con alguna finalidad.

Además está compuesto por informaciones, datos y vivencias en pro de la organización, sea para mejorar o corregir situaciones y problemas, así se observa en la definición de Bellinza y otros (2011) “El conocimiento es el conjunto de imágenes, creencias o experiencias que mejoran la capacidad de entendimiento; y a su vez permite una correcta resolución de problemas.” (p.259)

Gestión del conocimiento

El conocimiento por, sí solo, aun y emergiendo desde las mismas interrelaciones laborales, precisa de una conducción, que da el norte de su razón y que es relacionado con su administración o gestión. En la literatura, cuando se habla de gestión del conocimiento ya se relaciona directamente con su manejo en las empresas, desde la gerencia media y alta. El tema de la gestión del conocimiento se comienza asomar a finales de los años 50 del siglo pasado, así se observa en Peter Drucker en1959, su obra “Los límites del Mañana” en donde introduce, por primera vez el concepto de trabajador del conocimiento, luego en 1969 en “La Edad de la Discontinuidad” dedica una sección a la sociedad del conocimiento. (Tarantino, 2012). El tema ha venido desarrollándose, y con el las definiciones de los autores han dejado una idea de lo que refiere ser. en este sentido la gestión del conocimiento para Nonaka y Takeuchi (1995), es el descubrimiento de la relación sinérgica entre conocimiento tácito y explícito en la

organización, el cual a través de procesos sociales crea nuevo conocimiento al convertir el conocimiento tácito en explícito.

Algunos autores le fueron incluyendo, de alguna manera, la descripción del proceso de gestión del conocimiento en su definición, tal como señalan Preece y Otros (2001) al plantear que esta considera los esfuerzos para capturar, almacenar, y distribuir conocimiento mediante una combinación de tecnología de la información y procesos de negocios.

Por su parte Plaz y González (2005) plantean que desde la gestión del conocimiento se definen directrices, canales, procedimientos y recursos que pretenden alcanzar condiciones óptimas para estimular, canalizar, catalizar y potenciar los flujos del conocimiento.

En otras definiciones queda señalado quienes son los responsables de la gestión del conocimiento, es este sentido Bellinza y otro (2011).dicen que "se ha establecido que la gestión del conocimiento es una tarea de la alta gerencia y los mandos medios. De hecho, la gestión del conocimiento es una cuestión central, debido a que no se reduce a la generación o innovación de productos." (p.261)

Además se encuentra en algunas definiciones ya establecidas, la valoración de las personas, en este sentido González y Parés (2012) piensan que la gestión es un enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el recurso humano y el conocimiento que los humanos poseen y aportan a la organización.

Y de alguna manera también queda destacado la importancia y el valor del conocimiento, tal como lo expresa Guédez, citado por Villasmil y Fontalvo (2016): La gerencia del conocimiento se refiere a asumir el conocimiento como insumo, proceso, producto y contexto de la acción gerencial, persigue la consolidación de las personas más que de las redes tecnológicas, revela el interés por hacer que el conocimiento sirva para que los usuarios se hagan mejores a partir del ejercicio de generar, compartir, orientar, aplicar y evaluar el conocimiento. (s/p)

Actualmente, de acuerdo a la Fundación Gestión del Conocimiento (2020) La gestión eficaz del conocimiento se fundamenta en cinco principios fundamentales, a saber: 1. La retroalimentación del conocimiento como factor clave de mejora continua. 2. La difusión del conocimiento y el intercambio de ideas como núcleo central del desarrollo de cualquier organización. 3. La adaptación al cambio como elemento de conocimiento necesario en las personas. 4. El reconocimiento de la colaboración, la cooperación en el trabajo y la consecución del interés común, frente al interés individual y el personalismo. 5. El respeto y el equilibrio con el entorno actual y con las personas que conviven dentro de él.

Metodología

El diseño de la investigación es documental, toda vez que la información se obtuvo desde algunas fuentes documentales donde se encuentran las expresiones de cuatro autores que se escogieron por la relevancia de estos en la literatura en torno al tema de estudio, tal es el caso de Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, mediante la revisión de su obra "La organización creadora de conocimiento: Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación" Traducido por Martín Hernández Kock la revisión solo se esmero en observar lo que sus teorías describieron, sin entrar en

abordar los ejemplos de las compañías japonesas. Otra autora es María Isabel Rueda Martínez, en su tesis doctoral "La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales", en dónde se pasea por diversos soportes teóricos y epistemológicos de la gestión del conocimiento, asumiendo posturas teóricas de relevancia sobre el tema.. El nivel de la investigación es descriptivo. (Ramírez, 2007)

Para el tratamiento de la información utilizamos la técnica de análisis de contenido, la cual según Rojas de Escalona (2010) es "como un enfoque metodológico para el análisis sistemático de textos siguiendo ciertas reglas y pasos" (p.131). En este sentido se revisaron los documentos y se extrajeron los temas o núcleos temáticos que dan cuenta de la posición de los autores.

Resultados/discusión

En la revisión de los documentos, comenzamos por Nonaka y Takeuchi (1999). Plantean una diferencia sobre los sustentos del conocimiento, de acuerdo a su área geográfica y cultural, así exponen que:
La epistemología occidental tradicional se ha centrado en la verdad como el atributo esencial del conocimiento, nosotros nos centramos en la naturaleza del conocimiento como una creencia justificada. Este enfoque distinto es otra diferencia crítica entre el punto de vista de la epistemología tradicional occidental acerca del conocimiento y el de nuestra teoría de creación de conocimiento. (p.63)

Información

La información es un medio o material necesario para extraer y construir conocimiento, así la "información puede considerarse de dos maneras: sintácticamente (por el volumen que tiene) y semánticamente (por el significado que posee)." (p.63). En este orden de ideas y ubicando sus posiciones "La información es un flujo de mensajes y el conocimiento es creado precisamente por ese flujo de información, anclado en las creencias y el compromiso de su poseedor. Esta explicación enfatiza que el conocimiento está en esencia relacionado con la acción humana." (p.64)

Como se observa hay una relación directa entre información y conocimiento, siendo este último de mayor complejidad, toda vez que pasa por un procesamiento de la información en función de la verdad y de las creencias, así como del contexto en tiempo y espacio, considerando la interacción social, lo humano, en tanto personas.

Conocimiento

Desde la praxis de los autores en su estudio, si se quiere, consideran al conocimiento como "un proceso humano dinámico de justificación de la creencia personal en busca de la verdad." (p.63)

Otro aspecto a resalta en la revisión de Nonaka y Takeuchi (1999), es la significación del conocimiento desde "La dimensión ontológica. En sentido estricto, el conocimiento es creado sólo por los individuos. Una compañía no puede crear conocimiento sin individuos. (p.65).

Esta condición propia del conocimiento a de ser aval para que en las organizaciones se considere el capital humano y hasta permita o promueva la creatividad, propiciando a la vez un contexto que coadyuve con ello A su vez esto puede ser garantía del crecimiento, en tanto aumento, del conocimiento mismo y de

su instauración como parte de la cultura organizacional.

Por otra parte, en cuanto a la dimensión epistemológica, utilizamos el texto de Michael Polanyi, citado en Nonaka y Takeuchi (199), en el cual el autor establece las diferencias entre el conocimiento tácito y el explícito. El tácito es personal y de contexto específico y, así, difícil de formalizar y comunicar. Por su parte, el conocimiento explícito o "codificado" es aquel que puede trasmitirse utilizando el lenguaje formal y sistemático. (p..65)

Como se puede observar, los autores se apoyan en Polanyi, sin embargo resulta curioso que al revisar la información en torno a la gestión del conocimiento, los autores suelen dar a Nonaka y Takeuchi la originalidad de la distinción entre el conocimiento tácito y el conocimiento explicito, sin embargo como se refiere textualmente, ya otros autores como son los mismos Nonaka y Takeuchi habían referido a Polanyi. Quizás el mayor mérito de Nonaka y Takeuchi (1999), en cuanto a esto es que lo divulgaron y lo hicieron entendible. De modo, pues, que uno de los aspectos más resaltante de la obra revisada es precisamente considerar los tipos de conocimiento. Así de forma concreta se puede decir que: El conocimiento explicito, se encuentra en los manuales y procedimientos, es racional y objetivo. El conocimiento tácito es aprendido mediante la experiencia y puedes ser comunicado de forma indirecta a través de metáforas y analogías, incluye elementos cognoscitivos y técnicos.

Cuadro N° 1. Tipos de conocimiento.

Conocimiento tácito-Conocimiento explícito

Subjetivo:
Sustentado en la experiencia (Cuerpo)
Conocimiento simultáneo. Aquí y ahora
Conocimiento análogo (Práctica)

Objetivo:
Sustentado en lo racional (Mente)
Conocimiento secuencial Allá y entonces
Conocimiento digital (Teoría)

Fuente: Nonaka y Takeuchi (1999)

Aún y luego de la distinción entre los tipos de conocimiento aclaran los autores Nonaka y Takeuchi (1999) que desde su punto de vista.

El conocimiento tácito y el explícito no son entidades separadas, sino complementarias. Hay una interacción y un intercambio entre ellos en las actividades creativas de los seres humanos. Nuestro modelo dinámico de creación de conocimiento se fundamenta en el supuesto crítico de que el conocimiento humano se crea y expande a través de la interacción social de conocimiento tácito y conocimiento explícito. A esta interacción la llamamos conversión de conocimiento. (p.68)

Es relevante considerar en la exposición de Nonaka y Takeuchi (1999),su énfasis en la creación de conocimiento, como modelo dinámico a través de esa interconexión que existe entre los tipos de conocimiento y su interacción, lo cual conlleva a la conversión del conocimiento, en este sentido establecen cuatro tipos de conversión de conocimiento, estos son.: “1. de tácito a tácito, que llamamos socialización; 2. de tácito a explícito, o exteriorización; 3. de explícito a explícito, o combinación, y 4. de explícito a tácito, o

interiorización. 9. Tres de los cuatro tipos de conversión (socialización, combinación e interiorización)" (p.69)

Observar la tipificación que realizan Nonaka y Takeuchi (1999), es un aporte más para el comprender y realizar transferencias, que permiten un vinculo comunicativo y de creación de nuevo conocimiento, sobre la base de quienes ya están en la organización, dado un intercambio de saberes, experiencias y vivencias emerja todo un sin fin de nuevos conocimientos, identificados, obviamente con la naturaleza del negocio y su desarrollo, dentro de la organización. Así queda expresado:
Para que se dé la creación de conocimiento organizacional es necesario que el conocimiento tácito acumulado en el plano individual se socialice con otros miembros de la organización, empezando así una nueva espiral de creación de conocimiento. Para que el conocimiento explícito se vuelva tácito, es de gran ayuda que el conocimiento se verbalice o diagrame en documentos, manuales o historias orales.. (p.79)

Es la transferencia del conocimiento, junto a las experiencias y vivencias lo que consolida el aprovechamiento de los saberes en la organización, lo cual en gran medida ha de ser aprovechado y expuesto en los documentos como manuales e instructivos, entre otros, con ello se transmuta la información y se convierte en parte de la vida en la organización.

Luego de la revisión anterior se observa a Rueda Martínez (2014) en su tesis doctoral "La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales", es esta obra se encontraron algunas de las posiciones que asume la autora y que dan cuenta de su aporte al objeto de estudio. El primer aporte es la búsqueda de soportes epistémicos al tema, en este sentido también considera que en el desarrollo de la gestión del conocimiento y de acuerdo con Metaxiotis, Ergaakis y Parra (a quienes cita) encuentran tres fase de desarrollo, lo que para algunos es considerado generaciones, estas son:

· La primera generación (1990 -1995), periodo caracterizado por la definición, beneficios de la gestión del conocimiento y diseños de proyectos de gestión del conocimiento.

· La segunda generación (1996-2004) Consideración de especialistas en gestión del conocimiento, considerando la filosofía del negocio.

· Tercera generación (2005) Nexos entre conocimiento y acción Rueda Martínez (2014), refiere que ya para mediados de los noventa del siglo pasado es aceptada la gestión del conocimiento como una filosofía organizacional, que genera valor económico.

Define a la gestión del conocimiento como aquella que "puede ser descrita, sucintamente, como la distribución y aplicación eficiente de la información/conocimiento disponible a una tarea concreta ligada directamente con la generación de valor para la organización." (p.83)

La gestión del conocimiento desde la autora que estamos refiriendo, sobre la base de otros estudios nos plantea que desde las perspectivas en que se aborda la gestión del conocimiento, de acuerdo a su alcance y naturaleza, es decir de acuerdo a las perspectivas: Económica, tecnológica e informacional, será la visión que de ella se tenga, siendo así:

· La visión económica de la gestión del conocimiento persigue la explotación del

conocimiento para la consecución de los objetivos de una organización. El reto para esta visión sería afrontar un cambio de mentalidad que permitiera una percepción y valoración adecuada de los activos intangibles y, especialmente, del conocimiento.

· La visión tecnológica se ocupa menos de lo que está contenido en las herramientas que provee (y de cómo se utiliza ese contenido) que de la eficacia y eficiencia de tales herramientas.

Para esta visión el reto estriba en no perder de vista que, aunque las tecnologías son imprescindibles, se necesita algo más que tales tecnologías para conseguir una ventaja competitiva estable y duradera.

· La visión informacional implica un foco en el usuario y en sus usos del conocimiento/información: ¿qué busca?, ¿qué necesita?, ¿cómo busca?, ¿para qué? "El reto para esta visión radica en su capacidad para proporcionar una perspectiva propia y distintiva." (p.126)

Expresa la autora que a la gestión del conocimiento como una dupla a la cual le concede relevancia por "El binomio gestión del conocimiento/ventaja competitiva (o, dicho de otra manera, gestión del conocimiento/impacto positivo en la cuenta de resultados) es sólido al igual que la relación gestión del conocimiento/negocios. (p.128) Todo ello coadyuva al cambio real de una sociedad del conocimiento. Situación de la gestión del conocimiento Plantea Rueda Martínez (2014), escasez de estudios, en tanto teorías en la gestión del conocimiento, debido a la detección, sobre el hecho de que ninguna disciplina haya liderado la gestión del conocimiento, lo que supone falta de conceptualizaciones, como soporte la práctica profesional, ello supone: Progresiva reducción de la gestión del conocimiento a sus aspectos tecnológicos pasando, realmente, a ser una "gestión de las tecnologías para el conocimiento". Si bien la gestión del conocimiento parecía poner en valor al individuo, la realidad es que se ha ido limitando (como ocurrió con la gestión de la información) a los aspectos más puramente tecnológicos; se ha vuelto a producir, pues, el fenómeno que se pretendía evitar: si primero se equiparó la "gestión de la información" con la "gestión tecnológica de la información" –apartando del foco de atención al elemento humano-, después se ha caído en el mismo error, identificando la gestión del conocimiento con las técnicas y tecnologías para la gestión del conocimiento.
(p.129)

Otra de las circunstancias que señala Rueda Martínez (2014), es la referente a su percepción así piensa en la existencia de discrepancias sobre los elementos que pueden integrar la gestión del conocimiento, en el origen disciplinar de los teóricos que le han propiciado, en la practicidad implícita en la gestión del conocimiento, lo que lleva aspectos funcionales y la relación directa de herramientas tecnológicas necesarias para la gestión del conocimiento. En este sentido manifiesta cinco componentes en dicha gestión, a saber: el conocimiento, la información, la cesión de lo que uno sabe, el aprendizaje y el sistema humano de la empresa. (p.129)

Conocimiento

Reflexiona la autora sobre en quien es que recae el conocimiento, quien es el que lo manifiesta. En este sentido manifiesta que recae en el individuo "proveyéndole de una estructura previa en la que se integran los nuevos mensajes. Esta estructura está:

limitada por las propias capacidades intelectivas del receptor, mediada por factores emocionales y determinada por la intencionalidad de la exposición al mensaje.” (p.285)

Advierte que “no existe unanimidad en lo referente a la definición y límites de lo que se considera conocimiento (Atherton 2013). La dificultad estriba no solo en su carácter inmaterial, sino también en la utilización compartida del concepto por diferentes disciplinas (Kabir 2013). (p.131). Debido a su carácter polisémico.

El Conocimiento Organizacional

En cuanto a este eje temático, en este caso un tema, que al referirnos a conocimiento organizacional, no es igual al procedimiento del conocimiento científico, en tanto y en cuanto, este se caracteriza por su condición de verdadero, valido, comprobable, sistémico. Al referirse a conocimiento organizacional, destaca.

Aquel conocimiento al que la organización reconoce capacidad para la acción empresarial (Essers y Schreinemakers 1997), es decir, aquello que un trabajador sabe hacer, la forma como es capaz de resolver problemas, la manera cómo afronta negociaciones, todo aquello que puede ser traducido en una mayor eficacia, eficiencia o competencia de una organización.(p.131)

Al aclarar esto no solo lo hace en estos términos, sino que además específica que el conocimiento organizacional, puede ser considerado de forma metafórica, en el entender de estar intrínsecamente unido a el trabajador, que es quien puede aplicarlo en la práctica, o se puede referir a la forma material en la que la organización puede poseerlo, en tanto le incorpora a productos y servicios o puede ser depositado en sus bases de datos como información y puede ser formalizado en procesos.

Tipos de conocimiento

El conocimiento para efectos de la gestión del conocimiento al igual que otros autores lo estudia desde el tácito y el explícito, reconociendo y citando también a a Nonaka y Takeuchi, así los define:
El conocimiento explícito puede ser expresado en palabras y números y compartido en forma de datos, formulas científicas, especificaciones, manuales, etc. Este tipo de conocimiento puede ser fácilmente transmitido entre individuos formal y sistemáticamente.

Conocimiento explicito.

Se denomine como se denomine el acto mediante el cual un sujeto “conocedor” cede lo que sabe a otro(s) sujeto(s) “desconocedor(es)” (comunicar, transferir, compartir...), es una actividad que se ve afectada por factores:àde tipo social (grado de relación entre los sujetos que participan en el proceso, reputación del poseedor...), y de tipo individual (capacidad para comunicar, motivaciones para hacerlo...).Cuando esta actividad se lleva a cabo en el contexto de una
organización el clima de esta o su predisposición al reconocimiento del trabajador son elementos básicos para fomentar la compartición. (p.239)

El conocimiento tácito es fuertemente personal consiguiente difícil de formalizar, en consecuencia difícil de comunicar y compartir con los demás. Este conocimiento esta determinado por las perspectivas personales, intuiciones y percepciones lo que significa

estar a su vez profundamente enraizado en las acciones y experiencias del individuo así como en sus ideales, valores o emociones. Por otra parte el conocimiento tácito va de la mano con los procesos, tomando la forma de un "saber-como" en contraposición al "saber-que". Ello lleva a un proceso conductista frente a una condición una acción. "El conocimiento tácito es práctico en tanto en cuanto es determinante para alcanzar objetivos; se aprende a través de la experiencia." (p.154)

Por otra parte, además, Nonaka y Takeuchi le asignan dos dimensiones al conocimiento tácito: Una dimensión técnica, la correspondiente a habilidades personales a menudo denominadas "saber-como". Y una dimensión cognitiva. Correspondiente al reflejo de nuestra imagen de la realidad y nuestra visión del futuro. Un aspecto de relevancia también es el referido aclarar esa dificultad para diferenciar conocimiento explicito de información y conocimiento, así nos refiere Entendemos que "conocimiento explícito" e "información" son una misma cosa, excepto que se exprese así para enfatizar una nueva aportación (conocimiento explícito) al conocimiento explícito preexistente (información), y utilicen "conocimiento" para referirse a la información codificada (supuesto que se comparte) pero no comunicada de una manera formal. (p.152)

En concordancia con las ideas ya expresadas de los autores en revisión, asumen que la gestión del conocimiento se sustenta en el conocimiento tácito o mejor dicho en la gestión del conocimiento tácito, lo que sería la diferencia en torno a la gestión de la información. Para ello se ha de entender desde cuatro perspectivas, a saber: Acervo de conocimiento valorado por la persona que trabaja, que no ha sido codificado, Reglas implícitas de las cuales no se tiene conciencia, conocimiento de segundo plano, una estructura para interpretar cualquier nueva información y habilidad no consciente para desarrollar una tarea, quizás más cerca de lo biológico que de lo cognitivo Información.

Rueda Martínez (2014), define la información desde la comparación con el conocimiento explicito, lo que coadyuva al entender de Nonaka y Takeuchi, aunque infiere una contrariedad con lo que significa, puesto que pasa a ser una redundancia o quizás casi un eufemismo de la información, el conocimiento explicito, veamos a continuación:
"Información" y "conocimiento explícito" son dos maneras de referirse a una misma realidad; siguiendo esta misma línea de pensamiento, consideramos que la información es la parte del conocimiento que, debidamente codificada, puede ser comunicada a otro(s) individuo(s). Esta información puede ser registrada de manera que sea susceptible de ser gestionada por medios tecnológicos o bien puede ser comunicada de persona a persona sin que quede un registro físico reproducible posteriormente. (p.285)

La posición expresada anteriormente, no da pie a dudas en cuanto a que de alguna manera conocimiento explicito es prácticamente un eufemismo de la información, la autora en estudiada, también destaca que la gestión del conocimiento precisa de obtener beneficios en torno al conocimiento tácito de los trabajadores, el cual se puede trasmitir y ocurre o puede ser transferido de un individuo a otro. Sin embargo como refiere Rueda Martínez (2014), "a pesar de que se pueda mantener con frecuencia lo contrario, el conocimiento no puede ser injertado en otro individuo distinto del que, originariamente, lo posee porque ese

poseedor es una “mezcla” única e irrepetible. (p.285)

Esta reflexión toca el revisar realidades, sobre todo en países que se encuentran en grave crisis económica, como Venezuela con una hiperinflación que ronda los 32 meses de vigencia y aún no se vislumbra una estrategia para abordarla. Solicitar a los trabajadores que cooperen en función de proyectar sus propias experiencias y conocimientos, no suena tan posible, por el descontento frente a una situación laboral tan difícil.

Concluye Rueda Martínez (2014) en expresar según su percepción que.

La realidad ha demostrado que, en la práctica, la gestión del conocimiento tan solo ha supuesto la posibilidad de implementar nuevas herramientas tecnológicas, dejando de otorgar un papel preponderante en el trabajador.

· Afirma que la gestión del conocimiento no esta tan diferenciado de la gestión de la información, en consecuencia no es un asunto tan radicalmente nuevo y distinto.
· “La Gestión del Conocimiento no ha supuesto poner el foco en quienes poseen el conocimiento, lo comparten y aplican.”(p.479)
·
“En lo referente a la situación de la Gestión del Conocimiento como disciplina académica Aunque haya tenido una amplio eco en publicaciones académicas y haya contado con teóricos influyentes en el campo de la gestión y los negocios, no hay un acuerdo en si ha sido una moda o no, y tampoco se percibe un ritmo constante de teorización que permita la construcción de una disciplina.” (p.480)

· El clima organizacional debe potenciar un clima de aprendizaje, siendo un eje motivante para los trabajadores y grupos a compartir, en donde puedan considerar compartir conocimiento implícito entre individuos como un proceso de socialización.

Conclusiones

Una vez realizada la debida revisión a los documentos se pudo conocer sobre la teoría de la gestión del conocimiento, desde los aportes de Nonaka, Takeuchi y Rueda Martínez que en principio al hablar de esta, nos referimos de entrada a que esta se ubica en el plano empresarial y/u organizacional, la cual depende de todos los trabajadores, pero en especial ha de ser administrada desde la gerencia, por lo que lleva implícita todos los componentes de la planificación estratégica, y la consideración, a su vez, de ser parte del desarrollo organizacional, en consecuencia, también parte del desarrollo de una cultura organizacional consustanciada con el conocimiento, la experiencia y la vivencia.
Los aspectos significativos en Nonaka y Takeuchi así como en Rueda Martínez, van en torno a ser referentes teóricos y epistemológicos de la gestión del conocimiento, ello determina a la persona, en tanto trabajador como la esencia para la producción y generación del conocimiento, considerando no solo su nivel cognitivo, sino también como elemento importante considerando su experiencia, su vivencia (conocimiento tácito), y su motivación a compartir estos, lo que genera el constante engrosamiento y crecimiento del conocimiento explicito, mismo que se puede configurar, entre otros, a través de la generación de instructivos y manuales, así como mejorar las reglas y normas de procedimientos para la producción.

A pesar de la diferencia en la obra de los autores estudiados, considerando el tiempo y

espacio en el que fueron realizadas sus publicaciones es claro su minucioso tratamiento sobre la gestión del conocimiento. En este sentido Nonaka y Takeuchi se enfocan más en aclarar o sustentar a la gestión del conocimiento en torno a la creación del conocimiento, mientras que Rueda Martínez, aunque no niega el enfoque se inclina más a dejar en claro todos los aspectos en torno a la gestión del conocimiento Nonaka y Takeuchi, denotan una propulsión hacia la gestión del conocimiento, como proceso determinante a considerar en las organizaciones y obviamente como precursores del tema en cuestión, se observa a legua, mientras que Rueda Martínez, plantea la posibilidad de que ya no exista la gestión del conocimiento, como tal, sino la implantación de nuevas herramientas tecnológicas que han supuesto un nuevo conocimiento.

En los tres autores estudiados se infiere que el trabajador es el centro de donde emerge un conocimiento, en tanto exporiencial y vivencial que puede ser utilizado por las organizaciones y que esto puede redundar en ganancias para el negocio, sin embargo queda la pregunta en el aire sobre ¿Qué tanto podrían querer ceder y exponer sus conocimientos?.

En Nonaka y Takeuchi los tipos de conocimientos parecen claros, estos son tácito y explicito, mientras que en Rueda Martínez, aunque los comparte, al analizarlo se encuentra un cierto eufemismo, entre conocimiento explicito e información, puesto que al descifrarlo se asume la generación del conocimiento tácito, como fuentes de información para la organización.

Referencias

Bellinza. M. (2011). Gestión del conocimiento: Aproximaciones teóricas. Clio América, 5 (109), pp. 257 – 271 file:///C:/Users/hogar/AppData/Local/Temp/Dialnet-GestionDelConocimiento-5114804-1.pdf 1 Fundación Gestión del Conocimiento (2020). http://fundaciongestiondelconocimiento.org/

González A. y Parés M. (2012) Gestión del Conocimiento en Cuba: diseminación de sus resultados de investigación, de 1997-2010. Revista Ciencias de la Información, 43 (3) pp. 23-32

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999) La organización creadora de conocimiento:
Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México: Oxford University Press
https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi_cap%203.pdf
https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi_cap%203.pdf

Plaz, R. y González, N. (2005). La Gestión del Conocimiento Organizativo. Dinámicas de agregación de valor en la organización. Universidad Autónoma de Madrid. http://www.mityc.es/NR/rdonlyres/8D3C8E36-AB60-4795-AF82 A254A874109C/0/05_ReinaldoPlaz_357.pdf.

Preece, A., Flett, A., Sleeman, D., Curry, D., Meany, N. and Perry, P. (2001). Management through Knowledge Engineering. IEEE. http://ieeexplore.ieee.org/iel5/9670/19693/00912383.pdf?tp=&isnumber=&arnumber=912383

Ramírez, T. (2007). Como hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo Rojas de Escalona, B. (2010). Investigación Cualitativa. https://gsosa61.files.wordpress.com/2015/11/investigacion-cualitativa-rojas-2014-comprim-1.pdf.

Rueda Martínez, M. I. (2014). La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales. Tesis doctoral. Gestafe: Universidad Carlos III https://e archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/19345/tesis_rueda_martinez.pdf sequence=1&isAllowed=y

Tarantino, S. (2012). Peter Drucker y el trabajador del conocimiento. https://www.gestiopolis.com/peter-drucker-y-el-trabajador-del-conocimiento/

Villasmil, M. y Fontalvo Anay, F. (2016) El conocimiento en la gestión empresarial: una mirada estratégica III Congreso Internacional "Estudios en organizaciones públicas, privadas y sociales en América Latina y el Caribe" Cartagena de Indias Colombia 28 al 27 de octubre de 2016

LA PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS ORGANIZACIONES

BUDGET PLANNING AND DIGITAL TRANSFORMATION IN ORGANIZATIONS

Yolimar Coromoto Marrero
Caracas. Venezuela
yolitaz28@gmail.com

Resumen

La planificación presupuestaria es uno de los procesos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización, considerar la transformación digital como una acción en torno a ella, es una opción necesaria en los tiempos que vivimos, en tal sentido la investigación se plantea como objetivo general: Estudiar la relación entre la planificación presupuestaria y la transformación digital en las organizaciones. Para abordar la investigación se asumió como diseño o modalidad de investigación el estudio analítico-crítico sobre teorías, concepciones, conceptos y propuestas. Se concluye que la transformación digital, como proceso que utiliza y optimiza los recursos tecnológicos, es una herramienta imprescindible en nuestros tiempos, no solo para llevar cada una de las etapas de la planificación presupuestaria, sino también para establecer la comunicación entre los involucrados en el proceso, de forma remota, sincrónica o asincrónicamente, por teletrabajo o presencialmente, garantizando utilizar mejor los recursos.

Palabras claves.
Presupuesto Financiero. Planificación. Transformation digital. Martner

Abstract

Budget planning is one of the processes that contribute to the achievement of the organization's objectives, considering digital transformation as an action around it, is a necessary option in the times we live in, in this sense the research is proposed as an objective general: Study the relationship between budget planning and digital transformation in organizations. To address the research, the analytical-critical study of theories, conceptions, concepts and proposals was assumed as the design or research modality. It is concluded that digital transformation, as a process that uses and optimizes technological resources, is an essential tool in our times, not only to carry out each of the stages of budget planning, but also to establish communication between those involved in the process, remotely, synchronously or asynchronously, by teleworking or in person, ensuring better use of resources.

Keywords:

Financial budget. Planning. Digital transformation. Martner.

Resumo

O planejamento orçamentário é um dos processos que contribuem para o alcance dos objetivos da organização, considerando a transformação digital como uma ação em torno dela, é uma opção necessária nos tempos em que vivemos, neste sentido a pesquisa é proposta como um objetivo geral: Estude a relação entre planejamento orçamentário e transformação digital nas organizações. Para abordar a pesquisa, assumiu-se como modalidade de desenho ou pesquisa o estudo crítico-analítico de teorias, concepções, conceitos e propostas. Conclui-se que a transformação digital, como processo que utiliza e otimiza recursos tecnológicos, é uma ferramenta essencial na atualidade, não só para a realização de cada uma das etapas do planejamento orçamentário, mas também para estabelecer a comunicação entre os envolvidos no processo. processar, remotamente, de forma síncrona ou assíncrona, por teletrabalho ou presencial, garantindo a melhor utilização dos recursos.

Palavras chaves. Orcamento financeiro. Planejamento. Transformação digital. Martner Introducción.

Los procesos administrativos, constituyen parte del eje central del funcionamiento de las organizaciones, sin ellos o con una forma desvirtuada de estos, resulta inviable el funcionamiento de la organización. Su desarrollo supone una suerte de adaptaciones a los acontecimientos sociales, científicos, económicos y tecnológicos, entre otros. Los procesos administrativos, contemplan entre ellos a la planificación y al presupuesto.

La planificación vista como un proceso, considera pasos y niveles de decisión que incluyen y determinan, la gerencia necesaria para la elaboración y consiguiente prosecución de la misma. Es la planificación presupuestaria una constante en la administración, cuya existencia y práctica de forma efectiva y eficaz, es garantía de éxito en las organizaciones. Su condición de proyectar para el futuro a corto, mediano y largo tiempo, determina toda una serie de consideraciones respecto a quienes, cómo, cuándo y con qué lograrán alcanzar las acciones programadas.

La planificación presupuestaria debe velar por considerar las realidades de los contextos donde se realizará la misma, lo que implica términos económicos, legales, sociales, políticos, tecnológicos y humanos a considerar para su elaboración. A la par de los cambios, vivencias y circunstancias de la sociedad, la planificación presupuestaria como actividad misma a sufrido cambios en todas sus etapas, sobre todo haconsiderado las tecnologías como pieza fundamental para su elaboración, en donde las transformaciones digitales han permitido una mayor rapidez para desarrollar no solo todas las etapas de la planificación, sino también ha pasado a ser una constante en la planificación de las actividades y acciones de toda la organización. Conveniente para introducirnos en el tema, conocer lo que es la planificación, en este sentido Robbins y Decenzo (2002). Planificar abarca definir los objetivos o las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y preparar una amplia

jerarquía de planes para integrar y coordinar las actividades. Así pues, también se refiere a los fines (lo que se hará) y a los medios (cómo se hará). (...) se puede definir en términos de formal o informal. Todos los gerentes hacen planes. aun cuando sólo sean de tipo informal. (p.80)

Desde
la gerencia es desde donde parte en definitiva el proceso de planificación, proceso clave de orientación y norte de la organización, que por sí solo no anda, y que ha de considerar una serie de factores y elementos que garanticen su ejecución, a su vez supone del actuar del talento humano, bajo ciertas condiciones y determinaciones.

El presupuesto es otro aspecto a considerar en la planificación, detallar los costos que se realizarán corresponde a la determinación del presupuesto, Galindo y Guerrero (2015), definen.

El concepto de presupuesto tiene varios usos y acepciones, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía, dentro de estas encontramos: El presupuesto es, la cantidad de dinero que se estima que será necesario para hacer frente a ciertos gastos.

O es la estimación programada, en forma sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado.

También se le puede definir como el conjunto coordinado de previsiones que permiten conocer con anticipación algunos resultados considerados básicos por el jefe de la empresa. Otro concepto expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos. (p. 47).

Posiblemente, siendo el presupuesto un aspecto de suma importancia para el funcionamiento de las organizaciones, toda vez que si no se conoce cuando, ni cómo, ni con qué o con quienes se va a desarrollar un plan, se va a ciegas y por tanto las posibilidades de éxito serían mínimas por no decir nulas. Se da por hecho que todos conocen de que se trata, sobre todo si se habla entre pares, aún así es conveniente siempre repasar sobre este aspecto, por ello es que se considera en este estudio.

Recientemente Pacheco (2019), dice, ”Un presupuesto se define como un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas”.

La transformación digital, es un hecho evidente en la sociedad actual, ella supone un cambio de paradigma en la formas de comportamiento de la personas y de las organizaciones e instituciones, cualesquiera ellas, como dato interesante refiere Martínez Buleo (2016), que: Las nuevas tecnologías digitales están haciendo avanzar rápidamente el panorama económico.

Un estudio cubriendo más de 400 grandes empresas ha concluido que las grandes corporaciones ya están tomando acciones respecto a la transformación digital (George Westerman, 2012). Mediante las tecnologías, las redes sociales, dispositivos móviles y sus análisis cambian el compromiso del cliente, las

operaciones internas e incluso el modelo de negocio. Algunas compañías se han reposicionado para obtener beneficios reales del negocio. (p.23)

Sobre la base de las reflexiones anteriores y en función de las circunstancias sobrevenidas por la pandemia del Covid 19, en donde las actividades diarias laborales en la mayoría de los sectores de la sociedad, pasaron a ser virtuales, a digitalizar procesos que usualmente no se habría pensado hacer, subyacen las interrogantes de la investigación ¿Cómo es la relación entre la planificación presupuestaria y la transformación digital? ¿Cuáles son las características de la planificación presupuestaria, considerando a Martner (2004)? y ¿Cuáles son los factores que configuran la transformación digital en las organizaciones?

En correspondencia con las interrogantes, es que planteamos los objetivos de la investigación. Objetivo general: Estudiar la relación entre la planificación presupuestaria y transformación digital en las organizaciones. Objetivos específicos: 1. Describir las características de la planificación presupuestaria y 2. Caracterizar los factores que configuran la transformación digital en las organizaciones.

Método

La investigación, de acuerdo al nivel de profundidad es descriptiva, entendiendo como investigación descriptiva aquella que, según refiere Arias (2012), “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24)

El diseño de la investigación es documental, ya que las fuentes de información fueron documentos. Señala Bautista (2006), que “Se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en fuentes de bibliografías y documentales.” (p.26).

En este sentido trabajamos específicamente a Martner (2004), en su obra Planificación y presupuesto por programas, escogida intencionalmente por ser un reconocido personaje del área y por compartir su posición.

Por cuanto tratamos un tema específico se puede decir que es un estudio monográfico, en estos tipos de estudio “se aborda un tema o problema con sustento en los procesos de acopio de información” (UPEL, 2006. p.23). La modalidad de investigación de los estudios monográficos pueden ser “estudios analítico-críticos sobre teorías, concepciones, conceptos y propuestas en el área de la especialidad. (UPEL, 2006. P.23).

Los pasos que se siguieron para realizar la investigación fueron los sugeridos por Bosch García (2008): Aproximación al tema, Escogencia del tipo de material para el trabajo o investigación, Organización del material en el fichero, en este caso fue digitalizado, por cada una de las temáticas que emergieron y como último paso, El proceso de escribir.

Las áreas temáticas de la obra de Martner que sirvieron para el análisis crítico, dado que sigue vigente, permitió hacer la relación que se planteo el estudio, además se complementaron las áreas temáticas con otros autores referenciales.

De este modo en el análisis las unidades temáticas en torno al tema de interés fueron: La planificación, Los principios de la planificación, El presupuesto, Tipo de presupuesto, Ventajas y desventajas de los presupuestos y Ventajas y desventajas de los presupuestos.

Planificación

La planificación es uno de los procesos administrativos que se deben contemplar a nivel gerencial con gran relevancia, debido a que de este dependerá el futuro de la producción de la organización, empresa o institución.

Para Gonzalo Martner (2004), la planificación implica "Reducir el número de alternativas que se presentan a la acción a unas pocas, compatibles con los medios disponibles.

La planificación cierra el paso al ensayo de cualquier conducta futura; elige una determinada y descarta otras. Señala inteligentemente lo que debe hacerse en el futuro y lo que no debe hacerse." (p.8)

En otras palabras y parafraseando a Martner (2004), la planificación es una actividad concretada en planes de acción para el futuro, en esta se fijan metas de conducta para un plazo determinado, en la que se asignan tanto los medios como los recursos, en función de los objetivos planteados. La planificación da forma orgánica a las decisiones que guiarán una empresa, un gobierno o una familia.

La planificación, se visualiza en forma de planes, programas o proyectos fijando metas cuantitativas a las acciones y actividades del talento humano y de los recursos materiales necesarios, definiendo toda la metodología para el logro de las metas y objetivos laborales, contextualizando el espacio de acción.

Los principios de la planificación.

De acuerdo a la postura de Martner, G. (2004) los principios de la planificación son:

· La racionalidad, se refiere a la elección de las mejores alternativas, sobre la base de reducir el número de alternativas de las acciones a realizar a pocas compatibles con los recursos con los cuales se cuenta.

· La previsión, es el principio que guía la conducta hacia adelante, lo que permite fijar los plazos de ejecución de las acciones planificadas, este principio surge del análisis y diagnóstico del ayer, del hoy y del futuro a proyectar.

· La universalidad, considera abarcar las fases del proceso económico, social y administrativo a fin de proveer laconsecuencias de su aplicación.

· La unidad, se refiere a la necesidad de integrar entre sí, como un todo orgánico y compatible los planes programados.

· La continuidad, toda vez que la programación no tiene fin en el tiempo, en tanto existan las empresas, luego la constancia de obtener el máximo rendimiento de los recursos, plantea la continuidad en los programas a fin de no malgastar los recursos.

· La inherencia, e refiere a la condición de estar entrelazado con los procesos de la administración.

Es la planificación un proceso clave de conducción de la organización, debido a que formaliza las acciones de forma sistemática, previendo lo que acontece y lo que podría ocurrir, esto lleva a un mejor rendimiento y producción. Como proceso la planificación consta de etapas.

El proceso de planificación siguiendo a Martner, G. (2004), señala cuatro etapas:

a) Formulación;
b) Discusión y aprobación;
c) Ejecución, y
d) Control y evaluación de los resultados

En la formulación se considera su inicio con el diagnóstico, en su realización se tiene una técnica específica y varía de acuerdo al contenido de las materias que traten, en la formulación se deben especificar datos estadísticos, antecedentes y causas a efecto de hacer proyecciones de las tendencias observadas en el tiempo para formular metas de acción.

El presupuesto

En la planificación el presupuesto guarda una estrecha relación, dice Martner, G. (2004), que: Presupuestar es uno de los elementos del proceso total de planificación (...) Permite comparar los costos de cada solución y cuantificar relativamente la ventaja y desventajas de cada proyecto. El presupuesto es, en consecuencia, uno de los ingredientes de la planificación destinado a disciplinar todo el proceso de programación. En suma, programar y presupuestar son conceptos ligados entre sí, pues uno forma parte del otro. (p.30)

Por otra parte es necesario y recomendable que aquellos que participan, para la ejecución de una planificación presupuestaria, conozcan de la misma y tengan niveles de compromiso que garanticen el éxito de la planificación y con ello de los objetivos, establecidos en la organización.

El presupuesto nos presenta ordenadamente lo previsto en los planes y o proyectos a diferencia de la contabilidad tradicional, orientada en el pasado, el presupuesto está orientado hacia el futuro, pese a que en su función de control, contraste con otros presupuestos pasados. Para. Burbano Ruíz (2005), el presupuesto “Es la estimación programada, de manera sistemática; de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. Es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar, la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos.” (s/p)

En concordancia con las definiciones observadas, también encontramos que para Galindo Alvarado y Guerrero Reyes (2015), el presupuesto:
Tiene varios usos y acepciones, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía, dentro de estas encontramos: El presupuesto es, la cantidad de dinero que se estima que será necesario para hacer frente a ciertos gastos o es la estimación programada, en forma sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado. También se le puede definir como el conjunto coordinado de previsiones que permiten conocer con anticipación algunos resultados

considerados básicos por el jefe de la empresa.

Otro concepto, expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos. (p. 47)

Presupuestar lleva implícito el manejo o medición de los costos de los recursos materiales, los equipos, tecnologías y el talento humano necesarios para alcanzar las acciones y objetivos planificados, lo que conllevará a su discusión, aprobación, ejecución y evaluación o contraloría de los gastos ejecutados en el desarrollo y cierre de los planes y proyectos planificados. Así también señalan Flores Jiménez y Flores Jiménez (s.f.)

Puede decirse que el presupuesto es un instrumento que contiene decisiones políticas que deben expresarse en acción. Pero esta debe ser efectiva y ejecutarse a menor costo, debe ser planificada. Cuando la acción está planificada debe presentarse, es decir, medir los recursos humanos, materiales y equipos necesarios. La formulación del presupuesto es el acto de medir los costos de los medios para ejecutar una acción planificada. (p.12).

Tipos de presupuesto

Los tipos de presupuesto nos dan una idea para ubicarnos, dada su variedad, estos pueden ser clasificados según criterios de flexibilidad, en rígidos y flexibles.

Según el periodo de tiempo que cubren, en presupuestos a corto y a largo plazo. Según el campo de aplicación serán económicos o financieros. Pacheco (2019).

Según Mendoza (2004), el orden de prioridades que se les dé depende de las necesidades de los usuarios del presupuesto, en este sentido lo tipifican así:

1. Presupuesto según la flexibilidad: Presupuesto rígidos estáticos o fijos. Estos presupuestos por lo general se hacen para un nivel único de actividad.

Presupuesto flexibles o variables. Se elaboran para diferentes niveles de actividad y son fácilmente adaptables a las condiciones económicas que se presenten.

2. Presupuestos según el periodo que cubran: Presupuestos a corto plazo: los que abarcan las operaciones de la empresa por un periodo de un año o menos. Presupuestos a largo plazo: los que por lo general cubren periodos entre dos y cinco años.

Normalmente en las empresas que recurre a este tipo de presupuestos cuando se planean proyectos de inversión para actualización de la tecnología, ampliación de la capacidad instalada, expansión de mercados, etc.

3. Presupuestos operativos: El contenido de estos presupuestos generalmente se resume en un estado de resultados y en un balance general proyectados. incluyen: Presupuesto de ventas, presupuesto de producción, presupuesto de materiales , presupuesto de mano de obra, presupuesto de costos indirectos de fabricación, presupuestos de gastos, etc.

4. Presupuestos financieros. Comprende aquellos presupuestos que se relacionan con rubros que tiene incidencia directa en el balance general: Presupuesto de caja, Presupuesto de erogaciones capitalizables.

5. Presupuestos del sector público. Son los que preparan las entidades del estado para cuantificar los recursos necesarios para el desarrollo normal de sus actividades.

6. Presupuestos del sector privado. Son los que utilizan las empresas particulares para el planteamiento de todas las actividades de la empresa.

Ventajas y desventajas de los presupuestos

Para establecer la relación con la digitalización se desarrollo esta área temática Según Pacheco (2019), en este sentido entre las ventajas, cabe destacar que:

1. Los presupuestos motivan a la alta dirección a que defina de forma explícita los objetivos de la empresa.
2. Su utilización requiere de la coordinación de los distintos centros, puesto de la organización, propiciando que se defina una estructura organizativa adecuada, la cual determinara la responsabilidad y el grado de autoridad de todas y cada una de las partes de la organización
3. Mediante su uso se fomenta la eficiencia en el uso de los recursos existentes en la empresa.
4. Proporcionan una base adecuada y continua para la evaluación y análisis de los resultados obtenidos por la empresa.

Entre los inconvenientes de los presupuestos destacan:

1. Los presupuestos se basan en estimaciones y en
uso de técnicas estadísticas para hallar las mismas.
2. Normalmente deben ser dinámicos, ya que la empresa se encuentra inserta en un entorno altamente cambiante.
3. La ejecución de los mismos no suele se automática porque es preciso que el factor humano vaya comprendiendo la utilización de presupuesto de la empresa.
4. Unos presupuestos nunca deben sustituir a la administración, todo lo contrario, es una herramienta dinámica que debe adaptarse a los cambios de la organización.
5. Si se pone excesivo énfasis en el control presupuestario puede provocar el rechazo por parte de los distintos responsables en los distintos niveles de la organización. Este rechazo puede llevar a que los responsables den estimaciones falsa, erróneas sobre costes, ingresos, etc.

Conocer las etapas tiene sentido para relacionarlo con lo relativo a la digitalización, quién se imagina, en la actualidad, un proceso de planificación presupuestaria sin digitalizar sus etapas, posiblemente nadie, veamos entonces como ocurre o se trata la digitalización, en tanto transformación.

Transformación digital

La digitalización o automatización, puede minimizar costos, agilizar los procesos, mejorar la comunicación (a pesar de la distancia física), coadyuva en la eficacia y la eficiencia de los procesos, mejora las ganancias del negocio (mediante una buena reputación y publicidad en las redes sociales), siempre que considere la innovación para crear modelos de negocio adaptados al mercado virtual y real.

La transformación digital, es en las organizaciones un sistema dentro del sistema, en este subsistema los elemento que lo constituyen implican básicamente dos vertientes, una dónde se pase de procesos manuales a procesos digitales y otra donde se pase de procesos digitales de una generación a procesos digitales de otra generación.

Es necesario considerar en la gerencia el estatus de los procesos puesto que va a llevar a procesos exitosos de lo contrario llevará a procesos fracasados.

Señala Martínez Buleo (2016), que "La transformación digital es el proceso de cambio que una empresa ha de emprender para adaptarse al mundo digital, combinando la tecnología digital con sus conocimientos y algunos procesos tradicionales, para lograr diferenciarse y ser más eficiente, competitivo y rentable. (p.16)

La transformación digital, presume de una adaptación a los cambios tecnológicos, en donde el tiempo de obsolescencia de la misma es un dato a considerar, en función de las necesidades y gustos de sus clientes y consumidores, así como en concordancia con los objetivos la misión y la visión de la organización.

La idea es "Cambiar los puntos débiles de sus organizaciones. Si se requiere realizar cambios importantes en la empresa, es necesario contar con una buena planificación y contar con líderes que lleven a cabo el período de transición." (Martínez Buleo (2016) p.23)

También refiere Duro Limia (2018) al respeto de la transformación digital, que ella "es el proceso por el cual las organizaciones o empresas reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general, para obtener más beneficios gracias a la digitalización de procesos y a la implementación dinámica de las nuevas tecnologías." (s/p).

Mientras que para Moreno (2018).

La transformación digital es la desintermediación de parte de la cadena de valor gracias a la tecnología; y devolver el poder real o la soberanía al consumidor, algo que había perdido hace años. Tenemos que tener en cuenta que la cadena de valor tradicional se compone de muchos intermediarios entre el fabricante y el consumidor final, y esto está cambiando o ha cambiado en muchas industrias gracias a este proceso que tanto nos inquieta y que se llama: transformación digital. (p. 22)

Por otra parte señala Naranjo (2017), "La Transformación Digital es un cambio que se está produciendo de manera rápida pero progresiva. Una transformación de la sociedad fruto de la adopción de tecnología en las actividades diarias de las personas (p.1).

Así mismo Duparc (2013) citado por Almaraz (2016), explica la transformación digital "se consigue cuando toda la organización asume la importancia de una cultura digital y la hace suya en todos los niveles. No es un problema de tecnología sino de personas y estructuras organizativas adoptando un nuevo modelo de gestión. " (p.19)

La transformación digital depende de las TIC, pero quizás es más determinante considerar las estrategias, la visión estratégica de la gerencia, del liderazgo y las nuevas formas de pensamiento en la gestión, depende también del cambio en los clientes y de pensar no solo en productos sino en plataformas.Esto conlleva a pensar en correspondencia con proyectos más allá de trabajar por departamentos. Núñez (2017).

Conclusiones

Caracterizar la planificación presupuestaria considerando a Martner, es contempla que programar y presupuestar están ligados entre sí, uno forma parte del otro. Luego tenemos que la planificación tiene como principios que la caracterizan a: la racionalidad, la previsión, la universalidad, la unidad, la continuidad y la inherencia. Así también podemos considerar característico de la planificación sus etapas, estas son: formulación, discusión y aprobación, ejecución y control y evaluación de los resultados.

Pensar en los factores que configuran la transformación digital es pensar en lo que lleva a la misma, esta se da como una alternativa para minimizar costos, agilizar y optimizar los procesos, mejorar el sistema de comunicación, coadyuvar en el aumento de las ganancias en el negocio. Las tendencias actuales de comercialización de productos y servicios de forma digitalizada implican una constante transformación, en donde los cambios son absolutamente necesarios.

La transformación digital, como proceso que utiliza y optimiza los recursos tecnológicos, es una herramienta imprescindible en nuestros tiempos, no solo para llevar cada una de las etapas de la planificación presupuestaria, sino también para establecer la comunicación entre los involucrados en el proceso, de forma remota, sincrónica o asincrónicamente, por teletrabajo o presencialmente, garantizando utilizar mejor los recursos.

La relación entre la planificación presupuestaria y la transformación digital, parece tan obvia, que podría no plantearse, lo cual es una advertencia, porque precisa de condiciones, capacitación y adiestramiento continuo, por lo dinámico de los procesos, que como hemos visto son diversos y complejos.

La planificación presupuestaria y la transformación digital son interdependientes, ya que a pesar de ser dos áreas del conocimiento distintas, la transformación digital es en estos momentos uno de los recursos imprescindibles para la planificación presupuestaria, debido a que los volúmenes de información y comunicación que esta genera, implican una codependencia. Es decir, nos referimos no solo a la utilización imprescindible de las TIC en estos momentos, como un eje transversal, sino también a estar al día con la transformación digital, por cuanto el no hacerlo, podría producir un estancamiento en el procesamiento de la información y por ende en el proceso de comunicación interno y externo de la empresa u organización.

Referencias

Arias, F. G. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.

Bautista, M. E. (2006). Manual de metodología de investigación. Caracas: (s.e).

Bosch García, C. (2008). La técnica de investigación documental. México: Trillas.

Burbano Ruiz, J. (2005). Presupuestos: enfoque de gestión, planeación y control de recursos [Libro en línea] https://beaucolchungnuval.firebaseapp.com 9584103598.pdf [Consulta: 2020 Junio 8]

Duro Limia. S. (2018) ¿Qué es la Transformación Digital y cuáles son las fases de la digitalización de una empresa?

F. Naranjo (2017) Transformación digital: Negocios y Personas (libro en digital) Observatorio. Digital: https://books.google.co.ve/books?id=4sZiDwAAQBAJ&pg=PT1&dq=transformacion+digital+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwirnZj4zOjqAhXSUt8KHQNTANwQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=transformacion%20digital%20es&f=false
[Consulta: 2020, Julio 1]

Flores Jiménez I. y Flores Jiménez R. (S.F.) el proceso de planificación y el presupuesto gubernamental [Documento en línea] Disponible: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/estl/LI_AdmninEst/Ivette_Flores/articulo_planificacion.pdf
[Consulta: 2020 Junio 1]

Galindo Alvarado, J.F. y Guerrero Reyes, J. C. (2015) Contabilidad Gubernamental [Libro en línea] México D. F. : Grupo editorial Patria Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=ptBUCwAAQBAJ printsec=frontcover&dq=Galindo,+J.y+Guerrero,+J.+(2015)+Contabilidad+Gubernamental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjf7rrn5unqAhVFiqQKHfKIBgwQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q&f=false
[Consulta: 2020 Junio 15]

J. Galindo y J. Guerrero (2015) Contabilidad Gubernamental (libro en línea) Grupo editorial Patria Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=ptBUCwAAQBAJ printsec=frontcover&dq=J.+Galindo+y+J.+Guerrero+(2015)+Contabilidad+Gubernamental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQy-POoejqAhUKCewKHTU-D_cQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=J.%20Galindo%20y%20J.%20Guerrero%20(2015)%20Contabilidad%20Gubernamental&f=false[Consulta:
2020 Junio 1]

Martínez Bureo, J. V. (2016) La transformación digital y repercusión en las empresas. España, Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68911/MART%C3%8DNEZ%20-%20LA%20TRANSFORMACI%C3%93N%20DIGITAL%20Y%20SU%20REPERCUSI%C3%93N%20EN%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=7
[Consulta: 2020 Junio 4]

Mantener, G. (2004) Planificación y presupuesto por programas. XXII ed. Buenos Aires: Siglo XXI editores https://books.google.co.ve/books?id=UiedefaK9_4C&pg=PR5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
[Consulta: 2020 Junio 1]

Mendoza, C. (2004) Presupuestos para empresas de manufactura [Libro en línea]

Editorial Uninorte Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=alSEjvLKzD0C&pg=PA23 dq=Clasificaci%C3%B3n+de+los+presupuestos &hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZjIvPnOfqAhUkc98KHd2xBA0Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Clasificaci%C3%B3n%20de%20los%20presupuestos&f=false [Consulta: 2020 Junio 4]

Mendoza, M. (2004) Presupuestos para empresas de manufactura [Libro en línea] Editorial Uninorte Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=alSEjvLKzD0C&pg=PA23&dq=Clasificaci%C3%B3n+de+los+presupuestos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZjIvPnOfqAhUkc98KHd2xBA0Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Clasificaci%C3%B3n%20de%20los%20presupuestos&f=false [Consulta: 2020 Junio 14]

Moreno, J.(2018) Transformación digital (libro en línea) Editorial Elearning S.L. Disponible : https://books.google.co.ve/books?id=bm12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Javier+Moreno+Jabardo%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwim5LTHyOjqAhUFSN8KHajYBEEQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false [Consulta: 2020 Junio 14]

Núñez, M. (2017) Transformación digital: un proyecto de gestión del cambio. Telefónica https://empresas.blogthinkbig.com/transformacion-digital-un-proyecto-de-gestion-del-cambio/[Consulta: 2020 Junio 14]

Pacheco, M. (2019) Contabilidad previsional. [Libro en línea] IC Editorial Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=qiudDwAAQBAJ&pg=PT9&dq=Un+presupuesto+se+define+como&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiS2beKhufqAhXunuAKHSlsARIQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=Un%20presupuesto%20se%20define%20como&f=false [Consulta: 2020 Junio 10]

Robbins, S y Decenzo, D. (2002). Fundamentos de administración. 3ra ed. México: Pearson Educación. https://books.google.co.ve/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA80&dq=Robbins+planificaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnhLDxpOjqAhVNKuwKHWXIDeoQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=Robbins%20planificaci%C3%B3n&f=false[Consulta: 2020 Junio 14]

CULTURA Y COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL PERCEPCIONES DE LOS ACTORES SOCIALES DEL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE CARICUAO "DR. PASTOR OROPEZA"

Yohana Rivas
Caracas. Venezuela
yoharivas53@Gmail.com

Resumen

La investigación trata dos aspectos dentro de la organización que fluctúan de acuerdo a la naturaleza de la misma, como lo son la cultura y la complejidad organizacional, para ello se plantea como objetivo principal Comprender las percepciones que sobre la cultura y la complejidad organizacional tienen los actores sociales del Hospital Materno Infantil de Caricuao "Dr. Pastor Oropeza", en el Banco de Sangre. La investigación se enmarca bajo el enfoque cualitativo, El diseño de la investigación fue de campo, el nivel exploratorio y descriptivo, el método fue el fenomenológico hermenéutico, considerando a Gadamer, para lo cual se realizaron conversaciones informales y entrevistas a profundidad, de las cuales emergieron unidades temáticas. Concluye la investigación con que La cultura organizacional en el hospital se caracteriza por ser una cultura de tipo rutinario y limitante, el conocimiento sobre complejidad organizacional que se maneja es un conocimiento limitado, que obvia la relación con la teoría de los sistemas y desestima lo efectivo que puede ser la misma, exhortando a considerar la sensibilización a las autoridades encargadas de la valoración y la motivación del talento humano.

Palabras claves:

Cultura organizacional. Complejidad organizacional – Percepciones Materno Infantil de Caricuao "Dr. Pastor Oropeza".

Abstract

The research deals with two aspects within the organization that fluctuate according to its nature, such as culture and organizational complexity, for which purpose the main objective is to understand the perceptions that culture and organizational complexity have on social actors of the Maternal and Child Hospital of Caricuao "Dr. Pastor Oropeza ", at the Blood Bank. The research is framed under the qualitative approach, The research design was field, the exploratory and descriptive level, the method was the phenomenological hermeneutic, considering the postulates of Gadamer, for which informal conversations and in-depth interviews were carried out, from Thematic units emerged. The investigation concludes that the organizational culture in the hospital is characterized by being a culture of a routine and limiting type, the knowledge on organizational complexity that is handled is limited knowledge, which obviates the relationship with systems theory and dismisses the effective which may be the same, urging consideration of the sensitization of the authorities in charge of valuing and motivating human talent.

Key words:

Organizational culture. Organizational complexity. Maternal and Child Hospital of Caricuao "Dr. Pastor Oropeza".

Resumo

A pesquisa trata de dois aspectos dentro da organização que oscilam de acordo com sua natureza, como cultura e complexidade organizacional, cujo objetivo principal é

compreender as percepções que as pessoas têm sobre cultura e complexidade organizacional. atores sociais do Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza ”, do Banco de Sangue. A pesquisa se enquadra na abordagem qualitativa, O delineamento da pesquisa foi de campo, a nível exploratório e descritivo, o método foi o fenomenológico hermenêutico, considerando os postulados de Gadamer, para os quais foram realizadas conversas informais e entrevistas em profundidade, de quais unidades temáticas surgiram.

A pesquisa conclui que a cultura organizacional no hospital é caracterizada por ser uma cultura rotineira e limitadora, o conhecimento sobre a complexidade organizacional que é tratada é um conhecimento limitado, o que elimina arelação com a teoria dos sistemas e descarta o que pode ser o mesmo, exortando as autoridades encarregadas de avaliar e motivar o talento humano a considerarem a conscientização.

Palavras-chave: Cultura organizacional. Complexidade Organizacional - Percepções Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza".

Introducción

Las organizaciones tienen características propias dentro del contexto social, se dice esto ya que a pesar que una organización está tipificada en un área especializada, como es el caso de la organización que estudiamos, que se caracteriza en el área médica de obstetricia, neonatología y pediatría, dentro del contexto social al cual pertenece dado que la atención que brinda esta en concordancia con el estrato social, siendo una institución pública, supone una atención pública gratis.

La cultura organizacional define algunas de las particularidades en la interacción entre los miembros de la organización, se relaciona con las creencias, los valores, los hábitos, las actitudes y las tradiciones que existen entre los grupos que conviven en ella, algunos autores han establecido algunos parámetros que definen y evalúan la misma. En consecuencia la cultura organizacional, de acuerdo a como se encuentre, puede ser considerada una fortaleza o una debilidad, lo que habla, en algún modo, del estado desarrollo organizacional.

En el Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en Caracas, dada su misión social y su dependencia, mantiene un desenvolvimiento que va en torno a la administración pública venezolana, lo que ha determinado la forma de contacto e interacción entre su personal y su entorno, esto es relevante para comprender su cultura organizacional porque pasa a ser uno de los componentes de su estructura y de su complejidad.

Si se piensa que la complejidad organizacional es un factor que integra y considera los componentes de la organización, en su multidimensionalidad y como una representación del todo y el todo como una representación de las partes (Morín, 1994).

Entonces se tiene una dimensión de cualquier empresa o institución. Luego es precisamente ese el interés de la investigación, encontrar ese significado que tienen los actores sociales sobre la cultura y la complejidad organizacional El Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en el Banco de sangre, es observado para esta investigación, estudiando la cultura y la complejidad organizacional, desde la perspectiva de una integración que da un conocimiento institucional, que puede coadyuvar a un mejor desempeño del servicio que se presta a la sociedad.

Lo relevante de los procesos internos del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en especial desde el Banco de sangre y su interacción con el entorno permitieron plantear las interrogantes: ¿Cuáles son las percepciones que sobre la cultura y la complejidad organizacional tienen los actores sociales del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en el Banco de Sangre? ¿Qué caracteriza la cultura organizacional en el Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en el Banco de sangre? y ¿Qué conocen sobre complejidad organizacional los actores sociales del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en el Banco de sangre?

El propósito principal de la investigación es: Comprender la cultura y complejidad organizacional desde las percepciones de Los actores sociales del Banco de Sangre del Hospital Materno Infantil De Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”.

Como propósitos específicos de la investigación, tenemos: 1. Comprender la caracterización de la cultura organizacional del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en el Banco de Sangre, 2. Interpretar el conocimiento que sobre complejidad organizacional tienen los actores sociales del Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, en el Banco de Sangre.

Cultura organizacional

Para Tapia Torres y otros (2015), la cultura organizacional no es algo palpable, sino que puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias. En este sentido, es parecida a un iceberg, en el cual la parte superior, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, y en la parte interna, que no vemos, ni conocemos, esta lo que determina su comportamiento. Casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal, los aspectos visibles de la cultura. Lo que no se ve pero se observa, como el trato entre el personal y los códigos de comportamiento dentro de la organización guardan relación directa con lo visible y son parte de la cultura.

Manifiestan Robbins y Judge (2013), que la cultura organizacional puede ser fuerte o débil, esto va a depender de acuerdo a si los valores de la organización son aceptados y

Para Robbins y Judge (2013), existen siete características fundamentales de la cultura organizacional, estas son:
1.Innovación y toma de riesgos.
2. Atención a los detalles.
3. Orientación a los resultados.
4. Orientación a la gente.
5. Orientación a los equipos.
6. Dinamismo y 7. Estabilidad.

De alguna manera, el relacionar de estas características da una presunción evaluativa de cómo se hacen y de qué manera se hacen las cosas, lo que determina cómo se comportan en esa organizacióm.

Otros autores, como Tapia Torres y otros (2015), sustentados en Luthans, le atribuyen otros rasgos característicos a la cultura organizacional, tales como: 1. Regularidad de los comportamientos observados, 2. Normas, pautas de comportamiento, políticas entre otras, 3. Valores dominantes, 4.Filosofía, 5. Reglas y 6. Clima organizacional.

También señalan Tapia Torres y otros (2015), sustentados en Vargas, que algunos de los métodos que se podrían utilizar para medir la cultura organizacional contempla:

La observación o examen de los valores, creencias, símbolos, rituales, historias y ceremonias, realizar cuestionarios, encuestas dirigidas y entrevistas personales y el examen de la misión y la filosofía de la organización.

Lewis, citado por Vargas (2007), refiere que el estudio, diagnostico y mediciónde la cultura organizacional ha sido muy escasa y haciendo énfasis en sus características, enmarcadas en la calidad, en la cual los administradores más que estar preocupados por el tipo de cultura que tienen, han estado preocupados por el tipo de esta que quieren tener.

No es nada fácil medir y evaluar la cultura en las organizaciones dentro de un tiempo específico, ya que cualquier intento por medirlo conducirá a una evaluación limitada e imperfecta, por ello para medirla se puede considerar: Observación, examen de valores, creencias, símbolos, rituales, historias, y ceremonias, revisión de la misión y la filosofía de la organización.

Tipos de cultura Organizacional

Los tipos de cultura organizacional pueden variar de un autor a otro, según Luna Rodríguez (2005), son:

- Cultura rutinaria. En este tipo de cultura las decisiones se toman en el nivel directivo, se trabaja sin objetivos claros, con operaciones del día, olvidándose del contexto y sin creatividad. Existe máxima centralización y control directo.

La dirección de la empresa se dedica la mayor parte del tiempo a tareas de rutina, decisiones operativas y algunas veces tácticas, pero casi nunca a planear y tomar decisiones estratégicas. La premura, la presión, la sobrecarga de trabajo, la solución de los problemas priorizando lo urgente y postergando lo importante, son características que le definen.

- Cultura burocrática Suele presentarse en las organizaciones que han crecido un crecimiento desmedido, donde suele pensarse en aumentar a la par los controles, aumentando las normas, los procedimientos, las rutinas, creando obstáculos para la creatividad. Se sustenta en encontrar las fallas de las personas.

- Cultura soñadora En este tipo de cultura, las organizaciones se perciben como entes cuya trayectoria no puede ser desaprovechada. Considerando que para cualquier cambio se necesita modificar la voluntad y la disponibilidad de los individuos para tomar las oportunidades del contexto. Se trata de romper con lo rutinario o burocrático pero a través del voluntariado o deseo de mejorar, sin necesariamente modificar las estructuras internas. Se suele confundir la creatividad con una ilusión por cambiar, sin adoptar las medidas organizacionales que hagan posible el acceso a nuevas tecnologías.

- Cultura flexible, innovadora, con valores compartidos. En este tipo de cultura todos los integrantes de la organización se sienten parte de un equipo que juega, participa asume riesgos y está dispuesto a poner lo mejor de sus capacidades para sacar adelante la visión y compromisos de la institución. Existe un ambiente de buscar y aprovechar las oportunidades. se buscan las personas y la tecnología que lo permita. La gerencia busca crear un clima de confianza, de tolerancia al error, entendida como fuente de conocimiento, de mejora y de éxito.

Según Fernández (1997), los tipos de cultura son:

La cultura de grupo que se basa en normas y valores relacionados con la afiliación. La cultura de grupo enfatiza el desarrollo de recursos humanos y los valores de la participación de los miembros en la toma de decisiones (...)

La cultura del desarrollo, está impregnada por los supuestos del cambio. Los individuos están motivados por la importancia de las tareas que se llevan a cabo. (...)

La cultura jerárquica, refleja los valores y las normas relacionadas con la burocracia, está fundamentada en los supuestos de estabilidad y que los sujetos cumplirán con las normas organizacionales cuando los roles estén formalmente establecidos e impuestos a través de normas y regulaciones.

La cultura racional está basada en los supuestos de logro de objetivos y estos son la planificación, la productividad y la eficiencia. (s/p.)

Se tienen tipificadas las tipologías de la cultura organizacional, dependiendo del como sedan las relaciones de afiliación, participación, jerarquía y de acuerdo a como se lleven las comunicaciones y las normativas, así como de acuerdo a los valores que se consideran de relevancia en la interacción de las personas.

Teoría de la complejidad organizacional

La complejidad organizacional, no necesariamente se inspira en la teoría de la complejidad de Morín, valga la redundancia, aunque necesariamente tienen una conexión, si observamos su esencia, de tal modo que autores como Hall citado por Cornejo Álvarez (2004), dice que al respecto que "El tema se hace más complejo, por el hecho de que las partes componentes de una organización pueden variar individualmente en su grado de complejidad" (s/p)

La complejidad contempla la integración de componentes propios de la organización que consideran la comunicación, la coordinación y el control de las partes, esta es medida en tanto y en cuanto da respuesta a la complejidad existente en el medio ambiente que le rodea, considerando todos los elementos externos e internos. El tamaño de la organización no necesariamente determina su complejidad en todo sentido, aunque efectivamente deberá considerar mayores procesos, para comprender sobre este aspecto, es conveniente considerar los tipos de complejidad en la organización.

La clasificación de los tipos de complejidad, en función de categorías es propuesta por Cornejo Álvarez (2004):

· Complejidad de origen. Va a depender de la estructura de la organización para operar, entre estos la organización, el mercado, el tipo de producto, sistema de manejo de materiales, sistemas de distribución y fundamentalmente la tecnología.

· Complejidad residual. Es la referida o subyace cuando la variedad demandada excede a la variedad del sistema, lo que genera un diferencial acumulable, los vectores tecnológicos, administrativos y humanos son fundamentales.

· Complejidad provocada. Esta resulta de fenómenos no atribuibles a situaciones normales, deviene de circunstancias ajenas a los fines de la organización. En donde el medio ambiente juega un papel determinante.

La complejidad organizacional la podemos observar desde distintos puntos de vistas que le dan características que la diferencian, de acuerdo principalmente aspectos de estructura física, como de procesos internos, en donde el medio ambiente también le determina la complejidad.

Teoría del comportamiento organizacional

La teoría del comportamiento fue promovida desde Hebert (1947), significando una dirección y nuevo enfoque, crítica las teorías convencionales, aporta una filosofía de las acciones al comportamiento administrativo, logrando experimentar un tema económico, experienciando los avances de la teoría de las decisiones racionales y la psicología de la gestión administrativa.

La teoría del comportamiento organizacional según Robbins y Judge (2013), la definen como un "campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar

estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones.” (s/p)

El comportamiento organizacional estudia aquello que las personas hacen en la organización y cómo esto influye en el desempeño de la misma, entre los temas que forman parte del comportamiento organizacional están la motivación, el liderazgo, la comunicación, la estructura y los procesos de los grupos, el aprendizaje, desarrollo y percepción de las actitudes, procesos de cambio, conflicto, diseño y estrés en el trabajo. (Robbins y Judge. 2013).

Hodgeets, citado en Mancera Ruíz (2016), dice que “La conducta organizacional se define como una disciplina académica, que se ocupa de describir, controlar, predecir y entender el comportamiento humano, dentro de un ambiente organizacional”. (s/p.). Si se considera en las personas dentro de una organización implica valores, normas y actitudes.

La cultura forma parte del comportamiento organizacional, puesto que ella implica precisamente el actuar de los trabajadores en función de los parámetros filosóficos, y praxiológicos de la empresa o institución. Cada cultura define una entidad empresarial o institucional, esta puede ayudar a desarrollar el sentido de pertenencia.

Método

La investigación tiene una inclinación hacia el enfoque cualitativo interpretativo, emergente. El método de trabajo para desarrollar la investigación es el hermenéutico fenomenológico.

Refiere Fuster Guillen (2019), que “Este método compone un acercamiento coherente y estricto al análisis de las dimensiones éticas, relacionales y prácticas propias de la pedagogía cotidiana, dificultosamente accesible, a través de los habituales enfoques de investigación.” s/p.

Considerando los postulados de Gadamer, toda vez que en su teoría la historia y la tradición son claves y relevantes para captar el sentido de la comprensión, considerada como un proceso de interpretación. Plantea Gadamer, citado en .De la Maza (2005), que a través del diálogo se visualiza el transitar entre la tradición y la historia lo que a su vez permite entender las comunicaciones humanas y sus circunstancias. Así mismo refiere que el conocimiento no necesariamente se produce de la abstracción racional de un sujeto ideal, en cambio este, el conocimiento, se produce en la vida real de las personas reales.

Por otra parte para Tadeo Morales (2011), la sabiduría práctica no se encuentre en reglas fijas e inalterables, ella se encuentra en hábitos y pautas del comportamiento que permiten encontrar soluciones a casos concretos, de allí la importancia de observar la realidad desde la vivencia de los conocedores de esta.

La fenomenología hermenéutica, es quizás mejor comprendida como una filosofía, más allá que como un método, el mismo Gadamer,

citado por Tadeo Morales (2011), manifiesta que “No existe un método hermenéutico. Todos los métodos descubiertos por la ciencia pueden dar frutos hermenéuticos si se aplican correctamente” (s/p). A pesar de esta consideración, en la práctica el sustentarse en Gadamer, supone: Comprensión de la realidad considerando la historia y la tradición, interpretar a partir de la comprensión de la realidad desde el ser.

Asumiendo la postura anterior, se aborda el estudio de la cultura y la complejidad organizacional en el Banco de Sangre del Hospital Materno Infantil De Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”. La investigadora ha formado parte del personal del hospital, por tanto de sus vivencias dentro del mismo. Se escogieron tres informantes claves, todos trabajadores del banco de sangre, a saber: un jefe de servicio y dos enfermeras.

Como técnicas de recogida de información se utilizaron las conversaciones informales y la entrevista a profundidad, los instrumentos de investigación fueron los teléfonos celulares y el guión de entrevista.

Las conversaciones informales y las entrevistas se realizaron durante el mes de abril de 2020, en plena cuarentena por la pandemia mundial del Covid 19 o coronavirus, decretada por la OMS. Esta circunstancia, condicionó el no considerar otros informantes para indagar, así también como el tiempo con el que se contó para realizar la investigación, toda vez que su motivación va de la mano con el desarrollo de un seminario, el cual tiene como requisito para su aprobación la realización de un artículo científico.

Para el análisis de la información se consideró lo ontológico y praxiológico de la organización, así como la triangulación de la información suministrada por los informantes. La presentación de la información de los informantes se engrana en los resultados, constituyendo parte de la redacción lo que los mismos informantes manifestaron, luego son colocadas sus expresiones en letras cursivas, respetando lo que manifestaron, tal cual como lo hicieron.

Discusión.

En función de las estrategias de investigación se consideraron dos espacios para el análisis de la información: 1. Comprensión de la realidad considerando la historia y la tradición, 2.Iinterpretar a partir de la comprensión de la realidad desde el ser.

Comprensión de la realidad.

Se parte de la ubicación contextual, en el entendido de la ubicación en espacio y tiempo, ya que es un referente que contribuye a la comprensión de la realidad, así tenemos que el Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza” debe su nombre al Cacique Caricuao, está ubicado en la parroquia de mayor población de Caracas, la parroquia Caricuao al sur-oeste de la ciudad de Caracas pertenece al área del Distrito Nº 3, cuenta con una superficie de 21.250 Km2, clasificado como Hospital Especializado tipo III.

La estructura física del Hospital es de 11.200m2, distribuido en una construcción horizontal de 7 módulos, cada uno de unos 1.600 m2 aproximadamente, en las cuales se cumplen actividades asistenciales y docentes en áreas como: Obstetricia, pediatría, emergencia pediátrica, observación, sala de parto, quirófano, UCIN y el área de consulta externa, banco de sangre está integrado para la atención de consultas especializadas de los programas de salud.

La unidad de banco de sangre, como ya se señalo es una de las áreas de Hospital que presta atención a las personas que acuden a la unidad, en condiciones de donantes o receptores de la sangre y sus hemocomponentes. Está unidad es la encargada de recolectar, procesar, almacenar, administrar sangre y hemocomponentes plasmáticos, cumpliendo con la normativa de calidad y seguridad tanto para el donante como el receptor del elemento Sanguíneo.

La gerencia de la unidad del banco de sangre del Hospital, está configurada por el jefe del servicio, que reporta directamente al director del Hospital y por una coordinación de enfermería. El resto del personal subalterno lo conforman las enfermeras especializadas en hemoterapia, una secretaria y los camareros.

Los informantes tienen en el hospital entre 12 a 33 años de antigüedad, todos con nivel universitario de postgrado, dos están a nivel gerencial y una subordinada, es decir todas, conocen la tradición y la vivencia en el hospital. De las conversaciones y las entrevistas realizadas emergieron unidades temáticas en torno a la cultura y a la complejidad en el hospital, las que dieron un entender de la comprensión de la experiencia, dándole significado a la existencia, estas fueron concepción de gerencia, cultura organizacional relacionada con liderazgo, elementos culturales en el hospital, cultura organizacional relacionada con valores y concepción de complejidad organizacional.

Definición de gerencia.

Los informantes consideraron la gerencia como un punto relevante en la conversación, lo manifestaron espontáneamente, para ellas la gerencia es la persona que se encargar de dirigir, gestionar o administrar la empresa y además experiencia en la gerencia de este centro hospitalario es la integración de los miembros que conforma y hace vida en esta gran familia que permite planificar, controlar y guiando la organización hacia sus fines y objetivos.

Cultura relacionada al liderazgo.

La cultura organizacional son percepciones, sentimientos, actitudes, habitas, creencias y valores existentes en todas las organizaciones.

Si hablamos de cultura organizacional se relaciona además con El tema de liderazgo, generalmente, no recibe mucha importancia por la urgencia que se presenta pero siempre hay un líder que soluciona de manera oportuna los problemas que exige respuesta rápida.

En enfermería siempre hay un impacto de liderazgo directamente en la capacidad de influencia para motivar el equipo de trabajo que esta de turno y conducir que se respecte la estructura organizacional. Entre la característica se debe respetar los valores de la institución, debemos incluir e integrar el equipo de trabajo que permita ser multidisciplinario para la toma de decisiones oportuna hacer entender que los cambio son necesario para innovación y siempre debemos estar innovando nuevo saber que permita mejor la atención directa del usuario que asiste al centro hospitalario.

Elementos culturales en el hospital. Los informantes no fueron muy dados a compartir su vivencia dentro de la organización, sin embargo asociaron sus rutinas y relaciones interpersonales, con sus compañeros de trabajo y con la comunidad de su entorno como elementos que forman parte en la cotidianeidad de la organización, así manifestaron Siempre llegamos en el horario establecido por turnos, ahora luego de ser nuestra costumbre lo van a cambiar. Quizás por los cambios que se están dando, de los cuáles no hay mayor información, se está estableciendo un cambio dentro de los turnos de trabajo.

Otro de los elementos culturales de acuerdo a los informantes es La responsabilidad forma parte de sus expresiones, una de sus manifestaciones la contrapone con un elemento organizacional como lo es la motivación, de tal manera expresaron pese a que ganamos muy por debajo de lo que se debería ganar, porque el salario no alcanza para comprar los alimentos básico, igual venimos a trabajar, porque es nuestra responsabilidad para con los pacientes. La mística profesional es parte fundamental en sus actividades, al decir de ellas mismas.

De nosotras depende la vida de muchos paciente, así que a pesar de que no contamos con la protección debida, ahorita que hay el coronavirus y a pesar que ya en el hospital muchas veces no contamos con el material médico y se viene dando un deterioro de los servicio, tenemos que venir porque para eso nos formamos.

Esta mística muestra una identificación con la razón de ser, de la formación profesional para la salud pública. Pero también muestra un ambiente cultural enmarcado por deficiencias en el trato con el talento humano, al no proveerles de un salario digno, ni de los insumos para realizar sus labores.

El hospital por estar en una zona popular supone la atención básicamente a una clase social que va desde la pobreza en todo aspecto hasta una clase media, que aún y empobrecida económicamente, tienen niveles de preparación académica, pensar como es esta relación nos da una idea de la cultura organizacional con respecto al entorno, los informantes piensan en Que la gente aquí se conocen, Caricuao es grande, pero nos conocemos y nos ayudamos, aunque a veces hay delincuencia, en las noches hay que cuidarse más, y debemos estar pendiente porque puede haber robos, a veces los mismos pacientes nos avisan y entre todos nos cuidamos. Hay un trato familiar y de ayuda mutua, de compañerismo.

Cultura en relación a valores.
Los informantes relacionaron elementos de la

cultura organizacional a través de cómo la definieron ellos mismos, así se destaca que La cultura organización va de la mano con el comportamiento, creencias y valores que conforma cada integrante de la organización y la cultura puede inferir en lo que dicen y hacen cada persona individual dentro del ambiente de cada unidad de servicio que conforma la organización.

Frente a esta manifestación se les motivo a que relacionaran la definición con su entorno, obteniendo de su percepción que Aquí todos creemos en la salud y en los valores de respeto, aunque a veces creo no se nos considera en la toma de decisiones. A veces dependiendo del servicio hay mas unidad, aquí somos unidas, pero no debemos hablar de política mucho, porque nos podemos meter en problemas.

Pese a que la política no es parte de lo que debería existir en el día a día, forma parte de la vida en el Hospital, la presencia de milicianos, denota una condición militarista, apegada al gobierno, que a pesar de no ser parte del personal de salud, ni civiles, comparten el espacio, para resguardar que las personas no realicen acciones en contra del gobierno, como protestas o estar en contra del mismo.

Complejidad organizacional Como ya referíamos en párrafos anteriores, hablamos de complejidad organizacional como un factor determinante en el comprender de las estrategias para el desarrollo organizacional, que puede y debe mantener la observancia de los procesos internos y de los externos relacionados con la misma, lo que implica que más allá del tamaño de la organización, que en el caso del Hospital en si es grande, esta la esencia de la organización , que también es representativa en este caso.

Los informantes manifestaron que para ellas la complejidad organizacional Es la estructura organizacional, la complejidad de la misma pueden establecerse en función a los puestos de trabajo y cargo desempeña cada uno de los miembros del centros hospitalario. Por lo observado, no manejan muy en claro la complejidad, solo la relacionan más hacia la proporcionalidad del tamaño de la organización, sin considerar los los procesos como tales, es este sentido si se pudo comprender de acuerdo a la historia y al momento vivido que la organización es un sistema complejo que interactúa con el ambientes y comunidad externa, que forma parte de la dinámica de la organización, en el caso del banco de sangre es una de las unidades que más relación de importancia conlleva, dado que su accionar puede definir la eficiencia en el tratamiento con los pacientes y la vida o la muerte.

Reflexiones finales

Para comprender las percepciones que sobre cultura y complejidad tienen en el banco de sangre en el Hospital Materno Infantil de Caricuao “Dr. Pastor Oropeza”, se considera su contenido, de acuerdo a si se está en una conversación informal o si se está en la entrevista a profundidad. Debido a que en los procesos informales sintieron mayor libertad para expresarse. Lo que denota supuestos de coercividad cuando hay una actividad que pueda poner en evidencia sus significados.

La cultura organizacional en el hospital se caracteriza por ser una cultura de tipo

rutinario, ya que como lo perciben los informantes y de acuerdo a la experiencia vivida desde la investigadora, las decisiones se toman en el nivel directivo, pese a que se tienen los objetivos laborables claros sobre la base de lo que representa el banco de sangre y el hospital, esto no deja espacio a la creatividad, debido a la máxima centralización y control existente en el hospital.

La gerencia está limitada para tomar decisiones estratégicas, debido a que el tiempo es dedicado mayormente a tareas rutinarias y operativas, algunas veces tácticas. La presión bajo la cual se trabaja, mantiene sobrecargados a los trabajadores, y temerosos de su actuar por las amenazas a su integridad, dadas las condiciones laborables y políticas donde se desenvuelven.

El tipo de cultura organizacional también se puede decir es el de una cultura jerárquica, ya que refleja los valores y las normas con la burocracia, fundamentándose en los supuestos de estabilidad.

El conocimiento sobre complejidad organizacional que se maneja en el banco de sangre del hospital, es un conocimiento limitado, que obvia la relación con la teoría de los sistemas, lo cual es un elemento clave en el mismo, ya que desde esta perspectiva se pueden vislumbrar los procesos sistémicos de la organización, así como establecer las interconexiones que se pueden y deben establecer entre los subsistemas de la organización, solo pudieron relacionarle con el tamaño físico de la organización. Esto implica el que no realicen ninguna conexión entre la cultura y la complejidad organizacional.

El tipo de complejidad que se observo fue el de, la complejidad de origen.

Dado que la misma se da por la estructura de la organización, mediante la cual opera o funciona, la naturaleza de la organización, siendo un hospital con unas grandes dimensiones, la población a la que atiende es una de las más numerosas de Caracas, el tipo de producto o servicio que ofrece, pese a que es un materno, atiende varios servicios, el sistema de manejo de materiales es de gran escala, aunque por la escasez intermitente que se viene dando en la mayoría de los materiales, condiciona no tener que manejar, los sistemas de distribución y fundamentalmente la tecnología, son muy limitados, pero por las dimensiones y ubicación del hospital, deberían ser de mayor envergadura.

La integralidad que supone la complejidad organizacional, no se observó desde las percepciones de los informantes y desde la vivencia de la investigadora, si consideramos, la incorporación de un grupo de trabajadores, que no obedecen al objetivo de atención a la salud, ni al trato entre civiles, en una organización civil, sino que a pesar de estar en la misma organización, hay grupos como los milicianos, que por su naturaleza pertenecen a la vida militar y los gerentes que los corrdinan son externos al hospital.

Se debería ahondar más en el estudio de los procesos internos del hospital y relacionarlo con la cultura que perciben los actores sociales como un mecanismo para optimizar a la gerencia, así como considerar la complejidad organizacional implícita en el desarrollo y fortalecimiento del hospital,

considerando la posibilidad de realizar investigaciones bajo el enfoque socio crítico, a fin de relacionar y comprometer mayor cantidad de actores sociales y sensibilizar a las autoridades que son las encargadas de la valoración y motivación del talento humano.

Referencias

Cornejo Álvarez, A. (2004) Complejidad y caos: Guía para la administración del siglo XXI. [Libro en línea] Disponible en: http://www.eumed.net/cursecon/libreria/2004/aca/2.pdf [Consulta: 2020. Febrero 25] De la Maza, L. M. (2005) Fundamentos de la filosofía hermeneútica: Heidegger y Gadamer. Teología y vida. [Documento en línea] Vol XLVI 122 -138 Diaponible: https://scielo.conicyt.cl/pdf/tv/v46n1-2/art06.pdf [Consulta: 2020, Marzo 10]

Fernández-Rios, M. y Sánchez, J. C. (1997) Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación.[Libro en línea] Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA254&dq=tipos+de+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7voCZi5TpAhVOMt8KHWvmBbQQ6AEILjAB#v=onepage&q=tipos%20de%20cultura%20organizacional&f=false [Consulta: 2020, Abril 13]

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación culitativa: Método fenomenológico hermeneútico. Propositos y representaciones. [Revista en línea] Vol. 7, N° 1. Enero- abril 2019.
Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010 [Consulta: 2020, Marzo 10]

Herbert, A. S (1947) El comportamiento administrativo [Líbro en línea]. Versión en castellano (1972). Madrid: Aguilar S.A. de Ediciones. Disponible en: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/simon-comportamiento_admtivo.pdf [Consulta: 2020, Enero 24]

Luna Rodríguez, V.R. (2005) Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblo y desarrollo productivo. [Libro en línea] Bogotá: Convenio Andrés Bello. Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=WRQdth7uaKoC&pg=PT57&dq=tipos+de+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiyyuHLg5TpAhUKTN8KHYFNCtIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=tipos%20de%20cultura%20organizacional&f=false [Consulta: 2020, Abril 12]

Mancera Ruíz, M.R. (2016) Teorías del comportamiento organizacional. Seguridad Minera [Revista en línea] N°100 Disponible en: http://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/
[Consulta: 2020, Enero 13]

Morín, E. (1994) Introducción al pensamiento complejo. [Libro en línea] Disponible: https://www.casadellibro.com/libro introduccion-al-pensamiento-complejo/9788474325188/394381 [Consulta: 2019, Noviembre 23]

Robbins, S. P., Judge, T(2013). Comportamiento organizacional[Libro en línea] XV ed. México: Pearson. Disponible en https://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_edici%C3%B3n_-Stephen_P._Robbins
[Consulta: Febrero 18]

Tadeo Morales, J. (2011). Fenomenología y Hermenéutica como Epistemología de la Investigación. Paradigma. [Artículo en línea] Maracay. Vol. 32 N° 2 Diciembre 2011) Disponible: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext pid=S1011-22512011000200002 [Consulta: 2020, Marzo 4]

Tapia Torres, L.D., Sánchez Aguilar, J., Gutiérrez Hernández, D.A., Olivares Vera, D.A. (2015). Innovación y desarrollo tecnológico: Revista digital [Revista en línea] 7(2) Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/287645946_La_cultura_organizacional_su_genesis_como_mantenerla_medirla_y_evaluarla [Consulta: 2020, Febrero 2]

Vargas Hernández, J. G. (2007) La culturogracia organizacional en México.[libro en línea] Ediciones Juan Carlos Martines. Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=ravJFDoDLOEC&pg=PT210&dq=cultura+organizacional+como+medirlo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj0n-v835PpAhUhneAKHS7ADGsQ6AEIPDAD#v=onepage&q=cultura%20organizacional%20como%20medirlo&f=false [Consulta: 2020,Abril 12]

LA TEORIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL LIDERAZGO

Mgs. Alexander Moya
Caracas. Venezuela
alexdavid06.amr@gmail.com

Resumen

Reconocer que además del desarrollo intelectual, del éxito económico y social, existe una inteligencia de las emociones, algo que cada vez tiene una fuerte tendencia a ser más valorado, se ha traducido en una de las razones para su estudio y profundización a partir de los discursos e investigaciones actuales. La teoría de la inteligencia emocional ha llegado a las esferas organizacionales, de allí el interés en ubicarle en las distintas áreas relacionadas. En este sentido, se plantea un estudio documental orientado al análisis de los elementos de la teoría de la inteligencia emocional, propuesta por Goleman (1996), con la finalidad de comprender el liderazgo transformacional y transaccional que se hace presente en la cotidianidad organizacional de estos tiempos, de allí que el abordaje metodológico se centró en un diseño bibliográfico, mediante el cual describir los enlaces existentes entre las formas de liderazgo propuestas y el manejo de las emociones, como forma de ser desarrollados, le permitió concluir que tanto el liderazgo transformacional como el transaccional, son garantes de producir en el ámbito organizacional, el desarrollo de la inteligencia emocional, considerando que la motivación y empatía, más allá de los liderazgos tradicionales, suponen una suerte de favorecimiento de las interrelaciones de todos los implicados en los procesos.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Liderazgo transformacional y transaccional.

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND LEADERSHIP

Summary

Recognize that in addition to intellectual development, economic and social success, there is an intelligence of emotions, something that increasingly has a strong tendency to be more valued, has been translated into one of the reasons for its study and deepening from

the current speeches and research. The theory of emotional intelligence has reached the organizational spheres, hence the interest in locating it in the different related areas. In this sense, a documentary study is proposed aimed at the analysis of the elements of the theory of emotional intelligence, proposed by Goleman (1996), in order to understand the transformational and transactional leadership that is present in the organizational daily life of these times, hence the methodological approach focused on a bibliographic design, through which to describe the existing links between the proposed forms of leadership and the management of emotions, as a way of being developed, allowed him to conclude that both transformational leadership and the transactional, are guarantors of producing in the organizational field, the development of emotional intelligence, considering that motivation and empathy, beyond traditional leadership, suppose a kind of favoring the interrelationships of all those involved in the processes.

Keywords: Emotional Intelligence, Transformational and Transactional Leadership.

Introducción

Ya desde mediados de los años 90 del siglo pasado, el enfoque de la inteligencia emocional revolucionó los espacios de la sociedad en todas sus esferas. Pensar en una condición humana que más allá de ser medida, es sentida y que su praxis conlleva al éxito personal, devienen en un estado de bienestar tanto personal como organizacional, pues su mirada al ser transferida, de forma metafórica, no solo a las persona, sino también a las familias, instituciones, escuelas, empresa y países, ocasiona una suerte de sociedades y organizaciones inteligentes.

Como sigue en el texto, la inteligencia se define, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (2020), como la "capacidad de entender o comprender. Capacidad de resolver problemas. Conocimiento, comprensión, acto de entender. Sentido en que se puede tomar una proposición. Habilidad, destreza y experiencia" (s. p.), de igual modo Mesa Jacobo (2015), al referirse a la inteligencia la entiende como "… la capacidad de relacionar conocimientos previos para resolver las diferentes situaciones que nos plantea la vida." (p. 27), en síntesis, las dos perspectivas asomadas alrededor de este constructo, consideran a la inteligencia como aquellas capacidades, en términos de habilidad, destreza y experiencia que conceden al ser humano de entendimiento, comprensión y resolución de problemas.

En el medio científico, se han utilizado un sinfín de test para medir el coeficiente intelectual, y su resultado se ha esgrimido como un atributo muy preciado en la sociedad, en tanto que rinde cuenta de las capacidades intelectuales. De igual forma, se han propuesto al menos una decena de modelos que miden, desde la perspectiva psicológica, la inteligencia.

De igual modo que la definición de inteligencia analizada, la Real Academia Española (2020), también ha propuesto una noción alusiva a la inteligencia emocional, entendiéndola como: "La capacidad de percibir y controlar los propios sentimientos y saber interpretar los de los demás" (s. p.). Por otro lado, en la definición aportada por Salovey y Mayer (1997), en su obra "El modelo de inteligencia emocional", se concibe como:

… la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar una emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento de la misma; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual (p. 10)

Alrededor de las dos concepciones anteriores, se encuentra que en ambas se considera tener capacidades y habilidades, para el manejo de las emociones propias y la interpretación de los otros, las cuales se dan en medio de las interacciones humanas, llegando a permitir la discriminación y etiquetado apropiado que sirve de guía al pensamiento y la conducta, así como a la gestión o ajuste de las emociones, con la finalidad de lograr la adaptación y la consecución de objetivos organizacionales.

La teoría de la inteligencia emocional ha tenido en Daniel Goleman uno de sus mayores proponentes, puesto que fue él, quien a mediados de los años 90 del siglo pasado, acuñó este concepto, en su obra "La inteligencia emocional", en la cual subyacen una serie de planteamientos que la describen, a partir de allí, el camino de la proyección de la teoría ha sido evidente, la cantidad de ponencias, charlas, investigaciones y libros lo demuestran, sin embargo, repasar su obra, implica una acto de comprensión personal en el que cada investigador puede aportar algo nuevo, como producto de la época de cambio que vive el mundo y su propia percepción.

Al respecto, la definición propuesta por Goleman (1996), orienta su horizonte epistemológico hacia una noción más concreta donde se destacan elementos fundamentales antes no postulados, y entre los que se encuentran: "… la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos de manera autoreflexiva y los de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones, identificando las propias emociones y regularlas de forma apropiada" (p. 4).

Se observa por medio de esta profusión de definiciones, como el hecho de que los seres humanos puedan identificar sus emociones propias y las de los demás, y además manejarlas en un marco de comprensión y resolución de situaciones problemáticas, implican una gestión emocional que tiene que ver con nosotros en el marco personal, familiar, organizacional y social.

De acuerdo con lo expuesto, toda forma de organización humana, al estar constituida por personas, vive una suerte de emocionalidad cotidiana como parte del ser de todo individuo que la conforma, en consecuencia una organización inteligente, anida proceso emocionales que solo desde el punto de vista organizacional pueden ser manejados.

En este sentido, el mundo de las organizaciones, sobre todo las institucionales públicas y las empresas privadas, es casi imposible imaginarlas, hoy en día, sin la presencia y dirección de la figura gerencial, del líder, al ser entendido por Builes Maya (2016), como aquella persona, que dentro de una organización:

… posee un conjunto de habilidades directivas, desarrolladas para influir en la forma de ser o actuar de las personas o equipos de trabajo determinado, haciendo que trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus

metas y objetivos personales, paralelamente a las organizacionales (p. 5).

Por lo tanto, este líder, como conductor de personas que están organizadas, también posee la capacidad de reconocer sus propias emociones y sentimientos y las de los demás, para que juntos las gestionen en aras de garantizar su automotivación y manejo eficiente de sus relaciones, de allí que, esa persona que ejerce el liderazgo, ha sido objeto de una selección a los fines de beneficiar a la organización con quien lleva las mejores credenciales académicas y experiencias laborales, quizás por ser más evidente, la manera de gestionar al personal, en la documentación que lo certifica y casi por tradición.

Sin embargo, en la actualidad, pensar en un gerente que desconoce o no comparte los preceptos de la inteligencia emocional, es una posibilidad que resulta interesante considerar, pues como gerente, su estilo de liderar puede o no propiciar una organización emocionalmente inteligente, siendo este factor, de exclusiva dependencia de su propia emocionalidad, así como de las estrategias que utilicen para ello y el tipo de liderazgo que se ejerza, en consecuencia cabe hacerse un conjunto de interrogantes, entre las que se cuenta: ¿En qué consiste la teoría de la inteligencia emocional? ¿Cuáles son las características del liderazgo transaccional?, con la finalidad de desarrollar un proceso investigativo documental donde se evidencien como los elementos de la primera juegan un papel importante en el liderazgo y por supuesto en la forma como las organizaciones arriban a sus objetivos y metas y se abren paso hacia nuevos escenarios futuros como producto del devenir.

De acuerdo con lo antes expuesto, el objetivo general que orientó la búsqueda hacia el análisis de los elementos que destacan en la teoría de la inteligencia emocional de Goleman consiste en comprender el liderazgo transformacional y transaccional que se hace presente en la cotidianidad organizacional de estos tiempos; y como objetivos específicos: (1) Describir los elementos que caracterizan a la teoría de la inteligencia emocional, según Goleman y (2) Revisar las características del liderazgo transaccional transformacional y transaccional presente en la cotidianidad organizacional.

Materiales y Método

Desde este horizonte, el estudio se asumió bajo el tipo de investigación diseño documental, la cual consiste de la obtención, selección, compilación, organización, interpretación y análisis de fuentes documentales que proveen de información alrededor de un objeto de estudio (Hurtado de Barrera, 2007), con la finalidad de dar respuestas a las interrogantes, que para este estudio abordo una serie de documentos, entre los cuales se estudiaron específicamente la obra inicial de Daniel Goleman (1996) “La inteligencia emocional”, y una reciente intervención pública del autor en referencia en 2019, en la cual ratificó la vigencia de su teoría, así como también algunos enfoques alrededor del liderazgo transformacional y transaccional.

El diseño del estudio fue realizado mediante la revisión bibliográfica de las fuentes encontradas con la información, entre las que se encontraron: libros, documentos de archivo y electrónicos, y registros audiovisuales, entre otros, los cuales permitieron desde el punto de

vista investigativo, la descripción de los eventos por medio de las técnicas de análisis utilizadas, como lo fue el fichaje del documento, para extraer de él, aquellos elementos y factores temáticos que coadyuvaron a su caracterización y definición.

Discusión e interpretación

La Inteligencia Emocional

Por tradición, los seres humanos hemos sido definidos como una especie racional, dado los proceso cognitivos que desarrollamos y la alta capacidad para el control consciente de las propias emociones, pero en la actualidad se vive una suerte de transformación teórica de los enfoques prevalecientes, los cuales hacen énfasis en la prevalencia de los sentimientos, la empatía y la gestión de dichas emociones, como un modo de alcanzar el bienestar de un modo sistémico.

De allí que, uno de los enfoques teóricos más desarrollados está centrado en los conceptos y dimensiones de la inteligencia emocional, acuñada por Daniel Goleman, en el cual, la capacidad de motivarnos y de perseverar en el empeño a pesar de los posibles obstáculos personales y reales, allí donde nos autoconocemos mediante el manejo de los propios impulsos, el diferimiento de las gratificaciones, pero también mediante la autorregulación de nuestros estados de ánimo, la evitación de la angustia, capacidad de empatizar y confiar en los demás y de relacionarnos de manera efectiva en nuestro entorno (Goleman, 1996), lo cual permite reflexionar alrededor el conjunto de capacidades para desarrollar una gestión integral de nuestro tránsito por la vida hacia la superación personal, el crecimiento psicológico y el bienestar.

Es por ello que, en materia de inteligencia emocional, esa capacidad que poseen los seres humanos para entender la exhibición de las emociones propias y ajenas, así como la de gestionar los estados de ánimo, reflejan una madurez emocional que se traduce en la transparencia de cada quien para conocerse a sí mismo y autorregularse, además de desarrollar un trato empático, el manejo adecuado de las emociones, la motivación y las habilidades sociales forman parte de un espectro de capacidades comprendidas dentro del nicho de la Inteligencia Emocional.

Características de la inteligencia emocional

Desde la publicación la Inteligencia Emocional, ésta se ha entendido como una forma de concebir los procesos humanos más allá de lo cognitivo que alberga el pensamiento lógico, propio de los eventos que suceden en la neurología del cerebro racional, para ahora incluir de manera integrativa el manejo ybeneficio de los sentimientos que yacen en el cerebro emocional, con la finalidad de que los seres humanos hagan consciente eso que les pasa y que sin duda, tiene que ver más con el manejo de las perspectivas personales que con la amenaza del entorno sobre sí mismo.

De acuerdo con este planteamiento, Goleman (1996), caracteriza la inteligencia emocional a través de cinco dimensiones, las cuales se describen a continuación de manera sintética: (1) La autoconciencia emocional: la capacidad de comprender las manifestación de las propias emociones y estados de ánimo; (2) La autorregulación emocional: la habilidad para manejar las conductas basadas en impulsos

emocionales en el logro de la adaptación a las dinámicas sociales; (3) La motivación: la capacidad de orientarnos hacia una meta u objetivo manejando nuestras energías; (4) La empatía: desarrollo de la cualidad de entender y vivircomo propios los estados emocionales de otras personas, y (5) Las habilidades sociales: la tendencia a responder adecuada a las demandas sociales del entorno, desde un espacio de paz y bienestar.

Durante su ponencia de 2019, Goleman fue explicando las características de la inteligencia emocional utilizando ejemplos -algunos iguales a los expuestos y señalados en el texto originario de referencia-, y a través de ella, caracterizó las capacidades que se deben poseer para ir manifestando inteligencia emocional, que a continuación se exponen: (1) el reconocimiento de los sentimientos son la base para la toma de decisiones coherentes; (2) manejar las emociones implica concentrarse y en consecuencia aprender de esos eventos; (3) el optimismo es una forma de motivación personal que utilizan los humanos emocionalmente inteligentes, que consiste en utilizar las situaciones de fracaso para aprender y mejorar para la próxima oportunidad; (4) cuando compartimos nuestros sentimientos con alguien o queremos ayudarle, estamos acudiendo a los principios empáticos de la naturaleza; (5) el manejo de las emociones de otros, se orienta a hacer sentir a los demás mejor.

Como se ha podido observar en la disertación de Goleman, se mantienen vigentes los principios de la teoría de la inteligencia emocional, coincidiendo las explicaciones y sustentándose en la mayoría de sus referencias con los mismos principios teóricos, además, trae a colación un conjunto de recomendaciones para el manejo de las emociones, en el cual la relajación enfocada en la respiración y la meditación consciente, son la clave para la autoconsciencia y autorregulación emocional, antes mencionadas, pues si se llegase a un pensamiento que preocupa y genera apego a las ideas, regresar a la respiración, facilita volver al centro, generando una metódica del manejo de las emociones (Goleman, 2019), además, también invita a utilizar los mejores momentos para expresar las emociones en determinadas situaciones, sobre todo de confrontación.

Siguiendo las recomendaciones y reflexiones de Goleman (2019), el desarrollo de la inteligencia emocional en todos los ambientes de la vida diaria, surge de la observancia de los momentos cuando se pierde el control, en ese preciso instante es conveniente no perder de vista cuál es el gatillador que lo motiva y como se actúa frete al suceso, en función de reflexionar y reprogramar la conducta, considerando la relación como un modo de abordar la amígdala cerebral, para que no secuestre las acciones: en este sentido, expresa que:

La persona que se queja, sube de tono, agrega en su discurso desprecio y sarcasmo, provoca que una conversación llegue al punto crítico, se enfocan, de manera inconsciente en querer ser escuchadas,… estas situaciones al ser llevadas al ámbito laboral es recomendable esperar a calmarse y luego hablar de lo que hay que mejorar clara y específicamente en términos de una buena comunicación, logrando con ello, desterrar el tener la razón, por un trabajar mejor juntos.

De acuerdo con ello, el autor en cuestión declara que parar un momento y pensar en lo que estás pasando, permite manejar lo que va a suceder con las emociones, y la manera de sentirlas y modularlas, a los fines de tener más opciones, lo cual favorece el pensar en el montón de acciones que se pueden tomar, sus consecuencias y por ende seleccionar la que mejor funciona y ponerla a prueba.

Con relación al ambiente empresarial, Goleman (2019), alude la existencia de un conjunto de habilidades que diferencian a los directores, gerentes y operativos exitosos de los mediocres, y están clasificadas en cuatro categorías: (1) habilidades de coeficiente: donde se utiliza el razonamiento lógico y analítico; (2) habilidades técnicas: aquellas donde se involucra el conocimiento de determinados procesos, métodos y uso de técnicas, o procedimientos propias de un cargo o área específica que se ocupa en una organización; y (3) habilidades basadas en inteligencia emocional: como el autoconocimiento y autorregulación, la motivación, la empatía en el trabajo en equipo, (4) habilidades sociales: que facilitan, la comunicación efectiva, la escucha activa, la resolución conjunta de problemas, la negociación y toma de decisiones.

De acuerdo con lo expresado, la inteligencia emocional cuenta dos veces más que el coeficiente intelectual y la habilidad técnica, aun estando estos combinados, particularmente si se asciende en el liderazgo, el manejo de la habilidad emocional junto con las habilidades técnicas implica una diferencia de un 85% a favor de las personas y los procesos (Goleman, 2019), de allí que, el manejo de las emociones, e impulso, la colocación de límites, el mantenimiento de promesas, generan la tan preciada confianza del empleado.

De acuerdo con lo expuesto hasta ahora, los supuestos de esta teoría en el ámbito empresarial, invitan a considerar al liderazgo como pieza fundamental del funcionamiento de las instituciones. Considerar la inteligencia emocional habla del desarrollo personal, de querer ser mejores cada día, pero también es hablar de rendimiento y efectividad, porque desarrollar las características de la inteligencia emocional supone un mejor ambiente de trabajo y una mejor calidad y por supuesto aumento de la producción y ganancias del negocio.

Inteligencia Emocional y destino

De acuerdo con los postulados de la teoría de Inteligencia emocional, el coeficiente intelectual no es la garantía del éxito, sino y más bien, éste es uno de los diversos factores de preparación para la vida, que junto con la inteligencia emocional juegan un papel importante en la integralidad del ser humano, de este modo. “el coeficiente intelectual proporciona pocos datos que expliquen los diferentes destinos de las personas con aproximadamente las mismas posibilidades, estudios y oportunidades.” (Espinoza y Pacheco, 2002, p. 55).

De acuerdo a lo expuesto por las autoras en referencia, la formación para afrontar los cambios y problemas, al parecer, tiene que ver más con la conexión directa a las vivencias desde la infancia, que con el uso inteligente de la cognición propiamente dicha, puesto que: “las habilidades de la infancia, como ser capaz de enfrentarse a las decepciones, manejar las emociones y llevarse bien con otras personas,

son las que marcan la mayor diferencia en el desarrollo de la personalidad de los niños" (p. 56), de allí que en términos de esa fuerza que actúa sobre los seres humanos y los sucesos que éstos enfrentan a lo largo de su vida y que conocemos como destino, esa secuencia de acontecimientos de la que ninguna persona puede escapar, el manejo de las habilidades basadas en inteligencia emocional y habilidades sociales, marcan la diferencia entre seres humanos orientados a la resolución empática de problemas y al bienestar personal y organizacional y aquellos que pasan por la vida ignorantes de su propia capacidad de gestionar la vida con emociones claras.

Las Emociones y su gestión

Para Goleman (1996) las emociones son definidas como:

…impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino "mover", además del prefijo "e" que implica "alejarse", lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar. (p.24).

De acuerdo con ello, toda emoción es una fuerza poderosa capaz de desplegar una gran influencia sobre la conducta humana, motivo por el cual los psicólogos han dedicado esfuerzos significativos a su estudio, lo cual se debe a que en la actualidad no existe una epistemología que las caracterice, ni una teoría integradora que las unifique.

Cuando el autor en referencia la asume como una fuerza que nos mueve hacia afuera, refiere a la capacidad de agitación o perturbación que suele mostrarse corporalmente ante un evento personal, familiar, social, político o económico, que nos invita a acercarnos o alejarnos de él, de acuerdo con el gradiente de manejo que tengamos de éste, alrededor de la aceptación o rechazo de la misma.

Es decir que, cuando los humanos nos hacemos cargo de nuestras emociones, mediante la observación consciente de los cambios corporales y los movimientos específicos que realizamos, hacemos eco de nuestra función adaptativa, preparándonos para la acción, así como también para la sobrevivencia real o simbólica, todo en función del aprendizaje y adquisición de la experiencia.

En este sentido, Mesa Jacobo (2015), señala que las emociones, son "… mecanismos adaptativos que orientan nuestras acciones de manera eficaz, transmiten conocimiento sobre el ambiente y las personas que nos rodean y pueden potenciar el pensamiento y la toma de decisiones." (p. 27), por este motivo el autor expone claramente que la expresión de emociones funcionan como elementos reguladores que impulsan al ser humano a decidir, así la manifestación de la rabia, emula la defensa del territorio y de aquello que pertenece por derecho propio y la expresión de la tristeza, como elemento de pausa para recapacitar y tomar decisiones para volver a emprender caminos y avanzar por la vida.

En consecuencia, una definición consistente de emociones contribuiría a diferenciarla de otros fenómenos relacionados, como el afecto, sentimiento o estado de ánimo con los cuales puede existir la tendencia a confundirse y utilizar como sinónimos; pero, la diferencia

estriba en que, mientras las emocionesgeneran reacciones neurofisiológicas y bioquímicas provocadas por ciertos estímulos y tienen objetos intencionales específicos, los estados de ánimo pueden estar presentes por períodos más largos de tiempo, teniendo una causa menos específica alrededor de una emoción no identificada (Guevara, 2011), de allí que, identificar y hacer consiente las emociones, posibilita su manejo y otorga al ser humano claridad en su comportamiento y comprensión de la conducta de los otros.

Manejo de emociones e inteligencia

Tras el asombro de los efectos provocados por los arrebatos emocionales y que los test de coeficiente intelectual no entregaban claridad en el desempeño frente a las diferentes actividades humanas, Goleman dedicó su esfuerzo por esclarecer los factores que determinan la diferencia entre un trabajador eficiente de otro que no lo es.

Al arribar a esos postulados que determinan que las emociones poseen un nicho dentro de la inteligencia humana, refirió que la sensibilidad en los administradores, ergo, gerentes, más allá de sus capacidades académicas, es parte esencial para el éxito, el manejo de sus emociones, lo cual determina el desarrollo armónico de sus habilidades sociales, “las cuales son diferentes a las capacidades académicas y, al mismo tiempo, es una parte clave de lo que hace que la gente le vaya bien en el aspecto práctico de la vida” (Goleman, 1996, p. 63).

Por supuesto que este pronunciamiento refiere que el manejo adecuado del contingente emocional permite a los administradores eficaces captar mensajes tácitos, a la par de ser más valorados en el lugar de trabajo, por su sensibilidad e intuición en el manejo eficiente de las situaciones organizacionales.

De acuerdo con ello, un manejo inteligente de las emociones conlleva a todo gerente a conocerse a sí mismo, a manejar el mal humor y hacer transacciones con el optimismo a los fines de motivar-se, así como también a desarrollar relaciones empáticas.

En este sentido, cuando se hace referencia al Conocerse a sí mismo, es prudente asumir esta frase socrática como una piedra angular de la inteligencia emocional, pues alude a la conciencia de los propios sentimientos en el momento en que se experimentan, de allí que:

A primera vista podría parecer que nuestros sentimientos son evidentes; una reflexión más cuidadosa nos recuerda épocas en las que hemos sido demasiado inconscientes de lo que sentíamos realmente con respecto a algo, o despertábamos tarde a esos sentimientos. (...) Yo prefiero la expresión conciencia de uno mismo (self-awareness), en el sentido de una atención progresiva a los propios estados internos. (Goleman, 1996, p. 67).

Indiscutiblemente que acudir a la conciencia plena de los propios sentimientos, conecta con el conocerse a sí mismo, y activa un reflexionar, un examinar y observar la propia experiencia, en todo sentido, y es allí donde las emociones posibilitan estados de consciencia susceptibles de ser gestionados proficientemente en aras de la armonía personal y organizacional que se traducen en bienestar y en consecuencia promueven el desarrollo de la organización inteligente.

De igual modo, manejar el Mal humor o los pensamientos retorcidos, permite realizar distinciones alrededor de la práctica personal de pensamientos nocivos o contrarios a lograr buenas metas tanto personales como organizacionales.

Cuando la gerencia es incapaz de conectar con este mal humor o con sus pensamientos negativos, suelen planificar para el fracaso, pues se orientan hacia respuestas inciertas, generando con ello más tensiones externas como producto de la vivencia inconsciente de tensiones personales internas, impidiendo con ello la disposición sana y satisfactoria de estar y ser emocionalmente competente, al respecto “cuando en lugar de afrontar directamente las situaciones se crean pensamientos de preocupación anticipados, la conducta se aleja de la inteligencia emocional y lleva al fracaso” (Goleman, 2019).

En consecuencia, “el número de preocupaciones, que la gente informa mientras se somete a una prueba, predice directamente lo mal que se desempeñará en ella. (Goleman, 1996, p.109), de allí que las preocupaciones como núcleo de efecto perjudicial, desarrolla en el desempeño mental y organizacional una actitud ansiosa, la cual posee altas probabilidades y tendencias a arribar al fracaso aun a pesar de obtenerse puntuaciones superiores en pruebas de coeficiencia intelectual, por lo tanto, si todo actor que ejerza el liderazgo, al tener consciencia plena del aprovechamiento de la energía de las emociones, puede utilizarlas con antelación para motivarse, colocándola como factor de empuje y no como factor de retención y obstáculo del desarrollo personal.

Un ejemplo claro de estas preocupaciones, al ser vistas por el autor como pensamientos tóxicos, los recrea cuando narra la historia de una pareja y como discuten y además tienen conclusiones negativas en sus mentes que los llevan a no resuelven sus problemas y sentirse victimizados ambos en un círculo vicioso (Goleman, 1996), y las define como “Pensamientos automáticos", dentro de las cuales “se disparan suposiciones fugaces acerca de uno mismo y de la gente relacionada con uno que reflejan nuestras actitudes emocionales más profundas” (p. 167), lo cual está fundamentado en suposiciones que se basan en las actitudes y palabras que traduce el cerebro acerca del otro y de sí mismo, llevándola la mayoría de las veces a excesos relacionados con la vivencia de continuos episodios de estrés y la sensación de estar fuera de lugar.

Visto así, la ansiedad como mecanismo funcional que contribuye a la sobrevivencia en medio de situaciones de peligro, suele experimentarse repetitivamente por situaciones de la vida diaria relacionadas con esos pensamientos automáticos lo que trae repercusiones, tanto para la salud personal como para la organizacional.

De allí que, una orientación adecuada de la emocionalidad personal frente a las perturbaciones provocadas por las presiones de la vida, puede ser la llave de paso entre el inicio de una enfermedad y el curso de la recuperación, por ello es que Goleman (1996), expone que “Cuando la ansiedad nos ayuda a prepararnos para enfrentarnos al peligro, nos ha prestado un buen servicio. Pero en la vida moderna, es más frecuente que la ansiedad sea desproporcionada y esté fuera de lugar” (p. 207), porque de no ser así, esta supuesta

utilidad evolutiva, se contrapondrá a los propios proceso y el sucumbir se hará presente en los ámbitos de relación horizontal, vertical y ortogonal del ser humano, ocasionando somatización y estragos en la salud.

Otro de los factores que invita a manejar Goleman (1996) en su enfoque, está relacionado con el Optimismo: el gran motivador, ubicándolo dentro de la inteligencia emocional como una actitud que prescinde a la apatía, la desesperanza y la depresión, frente a lo adverso, argumentando al respecto que:
"al igual que la esperanza, su prima hermana, el optimismo reporta beneficios en la vida por supuesto, siempre y cuando sea un optimismo realista. Un optimismo demasiado ingenuo puede resultar catastrófico" (p. 113), en este sentido el autor da un ejemplo centrado en el ámbito laboral, que continuación se expone:

… en respuesta a una decepción como la de ser rechazado para un trabajo, los optimistas suelen reaccionar activa y esperanzadamente, formulando un plan de acción, por ejemplo buscando ayuda y consejos; consideran el contratiempo como algo que tiene remedio. En contraste, los pesimistas reaccionan ante esos contratiempos suponiendo que no pueden hacer nada para que las cosas salgan mejor la próxima vez, y por lo tanto no pueden hacer nada con respecto al problema, consideran que el contratiempo se debe a alguna deficiencia personal que siempre los afectará. (p. 114).

De allí que, la apuesta por el optimismo motivador se orienta a potenciar el error como una oportunidad de modificación y aprendizaje para arribar al éxito, esto es ver el fracaso como una oportunidad, es apartar el pesimismo inculpador incapaz de cambiar, por una postura esperanzadora que toma la energía del pesimismo para impulsarse al nuevo reto.

Finalmente, Goleman (1996), deja explícitamente claro que la esencia de la inteligencia emocional, es orientar todo el proceso de desarrollo de la misma hacia la Empatía y ética: las raíces del altruismo, lo cual supone que el autoconocimiento y autorregulación, así como el optimismo automotivador van camino de activar la sensibilidad hacia el otro. De tal forma que la empatía como preocupación hacia lo que le ocurre al otro, es sentir como supones que siente el otro cuando le ocurre un problema o circunstancias, una actitud del dar ayuda, independientemente de una retribución inmediata en alguna acción o bien, de allí la consideración como raíz del altruismo presente en los dilemas morales.

Al respeto, Goleman (2019), en su conferencia, entrega un ejemplo de empatía como referente para su explicación, y una invitación a seguirla:

Cuando un transeúnte decide intervenir en ayudar a una víctima, la investigación muestra que cuanta más empatía siente el transeúnte por la víctima más probabilidades existen que intervenga. Algunas pruebas demuestran que el nivel de empatía que sienten las personas también matiza sus juicios morales. (p. 132).

En concordancia con esta definición de Goleman, toda actitud empática exige un esfuerzo de comprensión alrededor del comportamiento del otro, en el sentido de ocasionar un diálogo productivo, mediado por una interacción positiva y comodidad tanto

para el líder como para su colaborador, de allí que, la empatía como factor determinante de relaciones humanas exitosas, conlleva a experimentar sobre lo que el otro está sintiendo, es decir a ponerse en sus zapatos, lo cual es solo posible desde el respeto, la aceptación, la generación de confianza y el encuentro de acuerdos en beneficio mutuo.

El asalto emocional

Ante los diferentes sucesos que acaecen en la cotidianidad humana y organizacional, se hace necesario responder a lo que sucede en esos momentos de perdida de la razón, allí donde el asalto nervioso nubla la comprensión, produciéndose una serie de estallidos emocionales, a partir de los cuales el cerebro límbico pulsa el estado de emergencia, ordenando masivamente a todo el cerebro la urgencia del día, todo lo cual se produce en un solo instante, antes de que el neocórtex tenga la oportunidad de usar la razón para comprender los sucesos y expresarlo como pensamientos y estos traducirlos en palabras (Goleman, 1996).

De acuerdo con esta exposición, todo líder cuya consciencia emocional no se ha desarrollado, orienta a una organización o su equipo, gestiona de modo incorrecto sus presupuestos y en consecuencia sus propias acciones, sentimientos y expectativas personales y de sus colaboradores se les dificulta la consecución de los objetivos planificados y las metas del equipo que lidera, de allí que acudir a las sensaciones para interpretar que sucedió, es básico para el desarrollo de toda organización, y aunque no se haga conscientes de lo que pasa en la amígdala cerebral, la frecuencia con que el líder haga consciente las causas reales, simbólicas y emocionales que dieron origen a los asaltos límbicos perturbadores, será la medida en que se produzcan también momentos de intensa satisfacción.

El Analfabetismo emocional y su costo

El mundo actual, es la consecuencia de una formación racionalista en la que se poseen habilidades en el dominio de múltiples competencias, además se disponen de títulos y cursos de postgrados que potencian la cognición, pero con el advenimiento del siglo XXI, la humanidad se ha dado cuenta que también existen muchas personas en condición de analfabetismo emocional, convirtiéndose la inteligencia emocional en una asignatura pendiente a la que deberíamos dedicar diseños, recursos y prácticas.

Así como la mayoría de las personas, en la actualidad conocen los principios de una buena salud, la alimentación equilibrada, la importancia del ejercicio y el dormir entre unas ocho horas, también se hace necesario que realicemos esfuerzos por desarrollar esa inteligencia emocional a los fines de que personal, organizacional y socialmente comencemos a dar pasos hacia un mundo mejor.

Es por ello que Goleman (1996), al respecto, hace un llamado a la reflexión que las sociedades estaban viviendo en los años 90 del siglo pasado, con los sucesos de violencia vivida por muchos adolescentes, el embarazo a temprana edad, la presión por llevar una vida sexual activa desde la adolescencia, el incremento en los asesinatos hacia la población juvenil que entre otros sucesos, permiten inferir que esto tiene su origen en el analfabetismo emocional, sin embargo y a pesar de ello, han pasado ya tres décadas y

y las noticias sobre estos hechos son similares, o parecieran estar peor en algunos casos.

Por otra parte, al sumar a este escenario, otro factor de penetración en la población como lo son las Tecnologías de Información y comunicación (TIC), se puede intuir que se sigue profundizando en dicho analfabetismo por ausencia de desarrollo de la población en el manejo de sus emociones, es por ello que se siguen percibiendo como lo expresa Sabater (2019), sus signos mediante:

· Incapacidad para entender y manejar las propias emociones.
· Dificultad para comprender las emociones de los demás.
· Esa falta de autoconciencia emocional (Reacción desmedida ante los problemas, sensación de agobio y superación por las dificultades).
· Incapacidad de situarse en la mirada ajena, para comprender esas realidades.
· Rigidez y desensibilización de las habilidades sociales de asertividad, cercanía auténtica, creación de lazos significativos.
· Pensamiento polarizado, represión, racismo o sexismo, narcisismo, necesidad obsesiva por tener la razón (s/p.).

Desde ese horizonte que caracteriza el analfabetismo emocional de nuestro tiempo, hace falta emprender la tarea de enseñar recursos psicológicos y mecanismos emocionales, a los fines de manejar de la mejor manera las dimensiones asociadas al miedo, la alegría, la rabia, la tristeza, el asco y la sorpresa a los fines de superar las vulnerabilidades de los últimos tiempos mediante el fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Es por ello que al seguir el estudio de la teoría de Goleman (2019), se revisaron, sustrajeron y sintetizaron del discurso de su más reciente evento dispuesto en la red social YouTube, expresiones e informaciones relevantes para la compresión de su teoría, las cuales se plasman en cursivas para destacar que son de su propia autoría y las cuales tiene la intención de esgrimir acciones orientadas a la superación del analfabetismo emocional que se ha venido trabajando:

· Se puede mejorar en cualquier momento nuestra inteligencia a partir de personas que se preocupan emocionalmente
.
Se requiere algo más que inteligencia cognitiva para tener éxito, pues el coeficiente intelectual no tiene nada que ver con lo bien que nos vaya en el resto de la vida.
· Los centros emocionales están diseñados para ser el sistema de alarma del cerebro, nos advierten de cualquier amenaza a la supervivencia, primero hubo emociones antes que pensamientos.
· Los centros emocionales, entrenados, para tomar el cerebro en un momento de emergencia, como en situaciones de clama y bienestar.
· Todo lo que nos ha sucedido, enfurecido, asustado o nos ha hecho muy felices se almacena en la amígdala como experiencia, al acceder a ello de manera consciente acudimos a ver el mundo de manera emocionalmente inteligente.

De acuerdo con ello, una formación permanente, basada en la adecuada "alfabetización emocional" nos ha de proveer de grandes beneficios para la humanidad, pues el saber que cada emoción tiene su espacio y utilidad, que la diferenciación entre emociones negativas y positivas, facilita los aciertos en la realidad, y que la emocionalidad al ser manejada adecuada y coherentemente provee de conocimiento valioso significado.

Es acudir a formar la valentía para encarar las emociones y para saber qué quieren decirnos, y que su manejo adecuado no les dota como personas, como organizaciones y como sociedad de fortalezas alrededor del autoconocimiento y de una mirada prismática más amplia y flexible, y esto al permear el ser de todo líder le posibilita atender su mundo interior y el de sus colaboradores, reconociendo, expresando, gestionando y transformando esos sentimientos para que fluyan siempre a nuestro favor y el de toda organización.

El Gerente Emocionalmente Inteligente

Aunque la terminología indica que se debe reencuadrar la declaración controlar las emociones por la de manejarlas, este último vocablo alude a la regulación y conducción de la forma en que se reacciona, por ello es determinante para la gerencia y el pensar emocional. Los arranques descontrolados de emocionalidad en un gerente, incluso si son emociones de euforia producto de la felicidad y alegría desbordada, crean igualmente distorsión en sus compañeros y colaboradores de trabajo.

Una mirada neurológica de esta emocionalidad gerencial no manejada, para Goleman (1996, 2019), implica que la amígdala cerebral trabaja preparando una reacción ansiosa e impulsiva, mientras que si tiene el manejo adecuado, el cerebro emocional responderá más correctiva y adecuadamente y como el regulador del cerebro para los arranques de la amígdala se encuentra en el otro extremo de un circuito más importante del neocórtex, en los lóbulos prefrontales ubicados exactamente detrás de la frente, entran en acción frente al miedo o la rabia, pero sirven a su vez de frontera de contención del sentimiento y ello permite al gerente o al líder de todo proceso organizacional ocuparse de forma eficaz de la situación inmediata, o cuando una nueva evaluación, provoca una respuesta distinta.

El liderazgo y sus tipos

Han sido muchos los autores y estudiosos que han hecho esfuerzos por definir el liderazgo, y así como muchos conceptos aún no existe unicidad epistémica alrededor del término, sin embargo para Gómez-Rada (2002), éste pude ser entendido como:

… un proceso altamente interactivo y compartido, entre los miembros de un equipo, que consiste en desarrollar habilidades en un mismo proceso, mediante el establecimiento de dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. (p.64)

En ese mismo orden Cardona y Buelvas (2010) al citar a Knootz y Weinhrich (2007), afirman que el liderazgo se define como "la capacidad de ejercer influencia, el arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos" (p.144).

Como se puede observar en estas definiciones, el liderazgo en un concepto dinámico que evoluciona en la medida que se le integran nuevos elementos en su conceptualización, aunque siempre se orienta a destacar la importancia del grado de influencia que existe entre el líder y sus seguidores, en la motivación e involucramiento que se genere para arribar a los objetivos de la organización de manera compartida.

De acuerdo con estas definiciones, existen varios tipos de liderazgo, los cuales han sido caracterizados por al menos una veintena de autores, sin embargo para efectos de este artículo, se presentan los más resaltantes, a los fines de caracterizarlos y poder visualizar sus diferencias, como se presentan en la tabla 1:

Tabla 1: Tipos de Liderazgo, definiciones y características

Tipo de liderazgo Definición

Tipo de liderazgo
Natural

Definición
Es aquel que no surge por imposición de un nombramiento.

Características
• Ejerce el rol de jefe de un grupo de manera tal que todos se alinean a su pensar y gerencia.
• Voluntariado a su orden.

Autocrático
Es la forma de liderazgo más extrema: un líder que tiene poder absoluto y restrictivo dentro del grupo. • Inexistencia de comunicación asertiva.

Características

• Los colaboradores se limitan a cumplir órdenes y no sienten libertad para plantear sugerencias o estrategias diferentes a la marcada por el líder.
• Laterización restrictiva.
• La responsabilidad y el mérito de cada acción son del líder y no del equipo.
• Alto nivel de rotación de personal
• Incompetencia para desempeñarse entre profesionales.

Tipo de liderazgo
Carismático

Definición
Es liderazgo empresarial basa su éxito en que el líder genera sentimientos y sensaciones positivas entre los miembros del equipo.

Características
· El jefe carismático es de los más comunes,conocidos y reconocidos.
· Desarrolla sólidas habilidades comunicativas.
· Ambiente generador de entusiasmo y motivación para que los proyecto fluyan
. El equipo corre el riesgo de extinguirse si el líder desaparece del grupo.

Democrático
Es un modelo que genera un gran nivel de satisfacción al centrarse en la comunicación e igualdad que lleva tiempo desarrollar, pero sus resultados son excelentes.

Características
. Generación de un espíritu democrático.
· El líder toma la decisión, pero escucha, atiende
y sopesa las recomendaciones y opiniones de los colaboradores.
. Se centra en el mejoramiento de la motivación hacia la productividad y rentabilidad para la empresa.

Laissez-faire
Es el que se caracteriza por dar un gran nivel de autonomía a los colaboradores pero así como dejar hacer, también deja pasar.

Características
. Eficiencia en el cumplimiento de proyectos por equipos compuestos por miembros con gran experiencia y alto nivel de autonomía.
· El líder no debe descuidar el monitoreo y seguimiento de acciones
. Muchas veces la delegación suele terminar en lavarse las manos y dejar que otros se ocupen del trabajo duro.

Fuente: Zúzama (2015), diseñado por Moya, A. (2020).

En el cuadro anterior se expone como es el liderazgo, y se advierte como éste responde a fomentar el grado de influencia que existe entre el líder y sus seguidores, sin embargo entre ellos coexisten diferencias a la hora de marcar esta pauta, así se observa como el liderazgo natural posee el voluntariado a su orden, mientras que el autocrático decide e impone su criterio. Por otro lado el liderazgo carismático, desarrolla sólidas habilidades comunicativas, mientras que el democrático decide mediante la participación activa de los colaboradores, hasta llegar al Laissez-faire, en el cual se delega las tareas y hasta la consecución de las metas en los colaboradores el equipo.

Más allá de ello, MacGregor (2003) ostenta una innovadora visión al postular la definición y caracterización del liderazgo transformacional y transaccional, el cual en su opinión, no es más que "simplemente una nueva versión de la teoría del gran hombre apenas disfrazada de ropa académica" (p. 25).

Al respecto, y enmarcando el tema en un poco de historia, Fernández y N. Quintero (2017), refieren que, con MacGregor se da inicio al concepto del líder transformacional, y aunque el término fue mencionado por primera vez por Downton (1973) en su libro Rebel Leadership: Commitment and Charisma in a Revolutionary Process, no fue sino James MacGregor, quien realizó su conceptualización después de efectuar una investigación sobre los líderes políticos, de acuerdo con ello, el liderazgo transformacional es aquel que:

… surge y se propone como la ayuda mutua, entre el líder y los seguidores, para alcanzar mayores niveles de moral y motivación sobre la base del intercambio con éste, de manera que trabajan y reciben algo a cambio. Es un estilo de liderazgo que motiva a las personas y las transforma. (Fernández y Quintero, 2017, p. 59).

De allí que, todo proceso de liderazgo con enfoque transformacional crea un cambio significativo en la vida de las personas y en las organizaciones, pues al tomar lo mejor de todos los enfoques de liderazgo expuestos, permite rediseñar las percepciones, los valores, las expectativas y aspiraciones de los trabajadores en concordancia con los objetivos organizacionales, lo cual y a juicio de los autores es contrario al enfoque transaccional que se fundamenta en la personalidad y características del líder y su habilidad para provocar cambios a través del ejemplo, la articulación de una visión energizante y metas retadoras.

Visto el liderazgo en los términos transformacionales, es indudable que el intercambio entre el dar y recibir ocasionado por el líder, dice mucho de su inteligencia emocional dado el trato empático que posee con los colaboradores, es por ello que de alguna manera el manejo de las emociones propias y de sus seguidores se enfocan en elevar los niveles morales y de motivación, lo cual difiere a la hora de conectar estas habilidades con el liderazgo transaccional, ya que éste se centra en desarrollar la cultura y el ambiente organizacional, más que la emocionalidad y el bienestar de la organización; y a pesar de que Burns (1978) teoriza que los liderazgos transformacionales y transaccionales son estilos mutuamente excluyentes, Fernández y Quintero (2017), aclaran dicha diferencia, toda vez que los describen como:

Los líderes transformacionales son idealizados en el sentido que son un ejemplo moral del significado del trabajo orientado albeneficio del equipo, la organización o la comunidad. Los líderes transaccionales por lo general buscan cambios a nivel cultural dentro de la).

Esta diferencia establecida entre la transformación y la transacción destacada en estos dos tipos de liderazgo, al mirarla por medio de las distinciones de la inteligencia emocional, encuentran que los líderes como seres humanos, son mucho más que competencias lingüísticas, lógicas o tecnológicas, pues eso sería entender la organización como un recurso o mecanismo de automatización.

Los líderes son más bien seres sociales y emocionales, dimensiones descuidadas y hasta subvaloradas en los ámbitos organizacionales, porque de nada nos puede servir, ejecutar al pié de la norma el proceso de producción de determinado bien o de producción de un servicio, si ese líder es incapaz de comunicarse con eficacia y empatía con sus colaboradores.

Así mismo, cuando el liderazgo transformacional va más allá de los intentos por satisfacer las necesidades de los seguidores y se orienta a las transacciones o intercambios que se generan por enfocarse en la recompensa contingente, estamos pasando de ser emocionalmente inteligentes a un liderazgo conductista y manipulador. Es por ello que, los líderes transformacionales se enfocan en conocer las necesidades de los seguidores y promueven un cambio positivo personal y con ello el cambio de los grupos y organizaciones. (Bass y Avolio, 1994).

De allí que, el líder transformacional supone la promoción de la consciencia empática, el dialogo y la negociación alrededor de los intereses de la gente, de los equipos y la organización, lo que aumenta la confianza y coadyuva a enfrentarse con las preocupaciones de los empleados para alcanzar el logro de las metas mediante el crecimiento personal.

En ese mismo orden, este tipo de liderazgo, motiva hacia el desarrollo de su personal, al punto de invitarles a asumir retos como el de ejercer el rol de líder en determinados procesos, lo cual redunda en el desarrollo de la proactividad, para ir más allá de los objetivos establecidos creando una transformación posible desde la praxis, de allí que, para hacer frente al cambio mediante el establecimiento de una dirección, se debe alinear a las personas hacia la visión organizacional e inspirarles a moverse hacia ella, más allá del liderazgo tradicional (Bass y Avolio, 1994), y cuando se hace referencia al “moverse”, como ya se dijo en un principio, ello requiere hacer uso eficiente de la habilidad para manejar las emociones y producir el cambio.

Conclusiones

La revisión de los principios que caracterizan a la inteligencia emocional, desarrollada por Goleman (1996, 2019), arroja el interés por comprender el liderazgo organizacional como la capacidad para reconocer los propios sentimientos, así como los de los colaboradores, lo que piensan y sienten, en aras de motivar de forma adecuada y empática la prosecución de objetivos y metas personales y organizacionales de manera simultánea.

La capacidad para autoreflexión, alrededor de las propias emociones y las de nuestros colaboradores para alcanzar una forma adecuada de regularlas invita a mirar a las circunstancias como nichos de oportunidad de desarrollo de la inteligencia emocional, cuando lo hacemos junto con los otros.

El desarrollo de las habilidades sociales, que se origina cuando se hace conciencia de las emociones y se gestionan, facilitan al gerente el desarrollo de competencias transformadoras, entre las que destacan la empatía, asertividad, la comunicación no verbal, escucha activa, toma de decisiones consensuadas y negociación.

Las capacidades que se desarrollan en el gerente emocionalmente inteligente son: (1) el conocimiento de las propias emociones, (2) la regulación de las mismas, (3) la propia motivación, (4) el reconocimiento de las emociones de los demás y (5) la gestión socioemocional de las relaciones.

La teoría de la inteligencia emocional desarrollada por Goleman, da relevancia e importancia al manejo de las emociones y sentimientos, mediante el reconocimiento, estudio y valoración de la propia emocionalidad y su influencia en el entorno personal y organizacional. Es así como, desde el estudio científico del funcionamiento de las secciones cerebrales donde éstas se gatillan, para caracterizarlas como capacidades para desarrollar y exhibir inteligencia emocional, lo cual nos lleva: en primer lugar a saber lo que sentimos en cada momento, en segundo a manejar las propias emociones, tercero a desarrollar acciones de motivación, cuarto a generar pensamientos optimistas y empáticos y sexto, a la gestión de las relaciones con los otros.

La teoría de la inteligencia emocional, ha sido un aporte para el reconocimiento de una de las habilidades emocionales, como esa capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y el de las otras personas, lo que piensan y sienten. Ello motiva a manejar de forma adecuada nuestras emociones y relaciones interpersonales, lo que coadyuva en el desarrollo personal y por ende en una mejor sociedad.

La inteligencia emocional no es fija en ningún momento, por tanto se puede desarrollar en cualquier instante de la vida, mediante el encuentro con las diferentes formas de considerar el liderazgo, como pieza fundamental del funcionamiento de las instituciones.

El liderazgo transformacional, repercute en el rendimiento y calidad tanto de los colaboradores como de la organización en sí misma, porque desarrollar la inteligencia emocional de un modo sistémico supone un mejor ambiente de trabajo y una mejor claridad de la producción y el desarrollo del negocio.

El liderazgo transformacional es garante de llevar a las organizaciones el desarrollo de la inteligencia emocional, si consideramos que este tipo de liderazgo precisa de motivar e interrelacionarse con todos los implicados en los procesos, más allá de los liderazgos tradicionales y por consiguiente, aunque la perspectiva transaccional considere el cambio de la cultura, igual que el trabajar con las emociones y las creencias que desencadenan determinada experiencias, en el fondo traen una carga emocional a ser considerada y tomar consciencia de ello implica avanzar hacia una generación de organizaciones emocionalmente inteligentes.

Referencias

Bass, B. y Avolio, B. (1994) Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership (libro en línea) SAGE publication. Recuperado de: https://books.google.co.ve

/books?id=_z3_BOVYK-IC&printsec=frontcover&dq=bass+1994&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjUgpbWrebqAhWETd8KHdVDBCsQ6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q=bass%201994&f=false.

Builes Maya, J. (2016) El líder de producción. Revista Causa y Efecto C&E, Nº. 12, Dic. 13. Recuperado de: https://cyecompetitividad.wordpress.com/2016/12/13/el-lider-de-produccion/

Burns, J. (1978) Leadership. Harper y Row, New York.

Cardona, D. y Buelvas, S. (2010). Medir el clima organizacional: Preocupación legítima y necesaria por parte del management. Saber, Ciencia y Libertad. Vol.5 (nº2), pág. 141-150. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3997286.pdf.

Espinoza, A. y Pacheco, C. (2002) Análisis de los componente de la teoría de Inteligencia emocional presentes en organizaciones del nivel de educación inicial. Trabajo de Grado. UCAB, Caracas, Venezuela.

Fernández, C. y Quintero, N. (2017) Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos Revista Venezolana de Gerencia (Revista digital) Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457005.pdf.

Goleman, D. (1996) Inteligencia emocional. Kairós, España

Goleman, D. (2019) Inteligencia emocional. Conferencia completa en español Canal de YouTube: Crecer y Compartir. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=ZNl4BK3qnis

Gómez-Rada, C. A. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos

Hispanoamericanos de Psicología. Vol.2 (nº2), pág. 61-77. Recuperado de: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf

Guevara, L. (2011) La Inteligencia Emocional. Temas para la educación Revista digital para profesionales de la enseñanza Andalucía: Federación de enseñanza de CCOO N°12 Enero. Recuperado de: https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf.

Hurtado de Barrera, J. (2007). El proyecto de investigación. Caracas: Quirón.

Knootz, H. y Weinhrich, H. (2007) Elementos de administración: un enfoque internacional. McGraw-Hill, Interamericana. Argentina.

MacGregor, J. (2003) Transforming Leadership: A New Pursuit of Happiness (libro en línea) New York. Grove Press Recuperado de: https://books.google.co.ve/books?id=d5r6dul5Mv0C&printsec=frontcover&dq=james+Mcgregor+burns+Leadership&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiW7tHBmubqAhUCd98KHa4IAUIQ6AEwAHoECAgQAg#v=onepage&q=james%20Mcgregor%20burns%20Leadership&f=false.

Mesa Jacobo, J.R. (2015) Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Universidad de Murcia, España. Recuperado de: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1.

Real Academia Española (2020). Diccionario [Documento en línea] Asociación de academias de la lengua española. Recuperado de: https://dle.rae.es/inteligencia?formList=form&w=#.

Sabater, V. (2019) Analfabetismo emocional: cuando a nuestro cerebro le falta corazón. En La mente es maravillosa bolgspot. Recuperado de: https://lamenteesmaravillosa.com/analfabetismo-emocional-cuando-a-nuestro-cerebro-le-falta-corazon/

Salovey, P. y Mayer, J (1990) El modelo de inteligencia emocional. Yale University. USA.

EL LIDERAZGO EN LA COMPLEJIDAD ORGANIZACIONAL DE CORPOELEC

CORPOELEC'S LEADERSHIP IN ORGANIZATIONAL COMPLEXITY

Mg. Bianca Rivas
Caracas. Venezuela
brivas2026@gmail.com

Resumen

La investigación se ocupa de liderazgo en la complejidad organizacional de la organización CORPOELEC, para ello se objetivo general: Develar el liderazgo en la complejidad organizacional de CORPOELEC. La investigación se enmarcó dentro del enfoque cualitativo, asumiendo como método el fenomenológico hermenéutico, desde la visión práctica de Van Manen, en este sentido se utilizó como técnica de investigación la entrevista a profundidad y como instrumento el guión de entrevista. Como reflexión final la investigación se piensa que el liderazgo tiene el conocimiento de estar dentro de una complejidad organizacional, sobre todo relacionándola con la estructura física de la misma, en algunos casos también con los procesos que se presentan, los cuales reconocen deben trabajar de forma integrada.

Palabras claves: Liderazgo organizacional. Complejidad organizacional. CORPOELEC.

Abstract

The research deals with leadership in the organizational complexity of the CORPOELEC organization, for this purpose it was proposed as a general objective: To reveal leadership in the organizational complexity of CORPOELEC. The research was framed within the qualitative approach, assuming the hermeneutical phenomenological method, from Van Mane's practical vision, in this sense the interview was used as a research technique and the interview script as an instrument. The investigation concludes that leadership has the knowledge of being within an organizational complexity, especially relating it to its physical structure, in some cases also with the processes that are presented, which they recognize must work in an integrated way.

Key words: Organizational leadership. Organizational complexity. CORPOELEC.

Resumo
A pesquisa trata da liderança na complexidade organizacional da organização CORPOELEC, para isso o objetivo geral é: Revelar a liderança na complexidade organizacional do CORPOELEC. A pesquisa enquadrou-se na abordagem qualitativa, assumindo o método fenomenológico hermenêutico como método, a partir da visão prática de Van Manen, neste sentido a entrevista em profundidade foi utilizada como técnica de pesquisa e o roteiro de entrevista como instrumento. Como reflexão final, a pesquisa pensa que a liderança tem o conhecimento de estar dentro de uma complexidade organizacional, principalmente relacionando-a com sua estrutura física, em alguns casos também com os processos que se apresentam, os quais reconhecem devem funcionar em um integrado.

Palavras-chave: Liderança organizacional. Complexidade organizacional. CORPOELEC

Introducción

El liderazgo es uno de los pilares de la gerencia organizacional que bajo ciertos parámetros da cuenta de cómo esté debe ser asumido, si deseamos lograr ciertos y determinados objetivos.

El Modelo de estructura de procesos permite la observancia de las cosas, desde un punto de vista diferente, permitiendo avanzar hacia la administración del caos y la complejidad, así lo da a entender Cornejo Álvarez (2004). Refiriendo que "Tratar de entender la complejidad organizacional desde su Estructura y Procesos representa una nueva perspectiva para entender la realidad organizacional y sin duda una herramienta muy poderosa de intervención." (p.6)

Se podría configurar como caos organizacional, lo que supone no entender el origen del estado de los procesos y las estructuras, sino lidiar con todos ellos a la vez, lo que es imposible para la mente humana.

Revisar las estructuras y los procesos de la organización, lleva a considerarlas más allá de su entorno, aunque también permitiendo su transformación y con ello una integración efectiva.

Una de las organizaciones a nivel público en Venezuela, con mayor relevancia es CORPOELEC, como organización encargada del desarrollo del sistema eléctrico tiene una misión y unos objetivos que aspiran al desarrollo de la red de electricidad en todo el país, pese a que ya desde el año 2010, viene presentando fallas luego de pasar de la empresa privada a la pública.

El liderazgo como proceso dentro de la estructura u organización, en este caso CORPOELEC, presenta unas características que le son propias o distintivas de acuerdo a la puesto donde se ejecuta, de allí que se platean interrogantes: ¿Cómo es el liderazgo en la complejidad organizacional de CORPOELEC? ¿Cuáles son las características del liderazgo en CORPOELEC? ¿Qué percepción sobre la complejidad organizacional tienen los gerentes de CORPOELEC?, desde estas interrogantes se llega a los objetivos de la investigación.

El propósito principal de la investigación enuncia: Develar el liderazgo en la complejidad organizacional de CORPOELEC, para lo cual se establecen como propósitos específicos: Estudiar las características del liderazgo en CORPOELEC e Interpretar la percepción, que sobre la complejidad organizacional tienen los gerentes de CORPOELEC. Para abordar la investigación, se realizó una revisión teórica que permite ubicar las evidencias de las realidades interpretadas.

Teoría de Sistemas

Como necesidad de reorientar el conocimiento Ramírez (1999) explica que "Von Bertlanffy propone, la observancia desde la física subatómica hasta la historia, por el rumbo de una teoría general de sistemas al exponer algunos de los hitos en este esfuerzo de reorientación.

La teoría General de sistemas (TS) es un ramo específico de la teoría general de sistemas (TGS), surgió en torno a los trabajos del alemán Ludwig Von Bertalanffy. Fue después de 1960 que investigadores del área de la administración comienzan a enfocar y aplicar en la práctica la teoría de los sistemas en las organizaciones. (Gastón, 2016). Entre los supuestos básicos de la TGS pueden ser considerados los siguientes:

· Tendencian a la integración de las ciencias naturales y sociales.
· Integración que procura la teoría de sistemas.
· La teoría de sistemas propicia el estudio de los campos no físicos del conocimiento científico.
. La teoría de sistemas propicia el desarrollo de principios unificadores de las distintas ciencias.
· Contribuye a la integración de la educación científica.

Otros aspectos esenciales para el conocimiento de la teoría general de los sistemas, es el relativo a que estos existen dentro de otros sistemas. Los sistemas son abiertos, toda vez que se caracterizan por un cambio infinito con su entorno u otros sistemas. Las funciones de un sistema dependen de su estructura (Gastón, 2016). Los principios de la teoría de los sistemas son: la integridad, la unidad, la subordinación, la sinergia y la jerarquización.

El liderazgo Blanhard (2007) define "El liderazgo al más alto nivel como el proceso de lograr resultados valiosos a la vez que se actúa con respeto, cuidado y justicia, para bien de todos los interesados." (s/p). En esta definición las personas tienen tanta importancia como el desempeño económico y la producción, un liderazgo asumido de este modo, no puede concebirse egoísta, Es decir es una definición que deja entrever la empatía. Veamos como el liderazgo es apreciado según Ayoub Pérez (2011), quien sustentado en Hollander es un:

Proceso dinámico, toda vez que los resultados de la interacción y las metas cambian con el tiempo, 2. Al tratarse de un proceso de influencia mutua, las cualidades necesarias para ser líder no son exclusivas de un individuo y puede haber uno o varios líderes, 3. El proceso representa un intercambio social entre el líder y los seguidores (el líder provee de dirección hacia el logro de metas deseables y los seguidores al líder con estatus, estima y capacidad de influencia), y 4. La relación de doble vía se encuentra dirigida al logro de objetivos compartidos que son cambiantes. (p.25)

En la actualidad hay cierta tendencia hacia los enfoques de liderazgo transformacional y transaccional. El principal precursor del liderazgo transformacional es Bernard Bass, refiere Rozo Mogollón y Abauza de González (2010) “La mayoría de las teorías sobre el liderazgo transformacional y carismático toman en cuenta tanto los rasgos y conductas del líder como las variables situacionales, dando lugar a una perspectiva más abarcadora que el resto de las orientaciones descritas” s/p.

El liderazgo transformacional y carismático, se caracteriza por tener rasgos como:
Convicciones sólidas, autoconfianza y anhelo de poder. En él los líderes influyen sobre sus seguidores. El liderazgo transformacional es más amplio que el simplemente carismático, aunque es uno de sus componentes. Para Rozo Mogollón y Abauza de González, ob. Cit., los componentes de este liderazgo son:

· Carisma: los líderes se comportan de tal manera que son tomados como modelos por sus seguidores. En este sentido son imitados y reconocidos, lo que implica ser
· Inspiración: los lideres en tanto motivadores, son inspiradores.
· Estimulación intelectual: los líderes estimulan considerando las ideas innovadoras y creativas. Considerando la críticas como una forma de crecimiento.
· Consideración individualizada: los líderes prestan especial atención a las necesidades individuales con la finalidad de orientar las actividades específicas.

La Administración Pública

Según Pérez (2006) “La administración pública es la actividad encaminada a la realización de fines públicos, de servicios públicos. Con todo se pone de manifiesto la dificultad de aislar un concepto al que se llega en función de criterios satisfactorios, es lo cierto que a lo largo del tiempo se han ido sucediendo concepciones variables en función de que se acentuara mas el elemento objetivo o el subjetivó” (p.231)

La cuestión pública es en sí misma un espacio de acción con unas características propias, que dicen del uso en función de unos derechos para todo público, pero también en función de que emite las normativas y regularizaciones para que, bajo sus controles todo ente pueda y deba funcionar.

La administración pública tiene funciones básicas, según Vélez (2005): Supremacía o poder del imperio ya que puede prevalecer su voluntad frente a particulares. Principio de legalidad, debido a que se ajusta a la normativa preestablecida. Ejecutoriedad, toda vez que la administración pública puede establecer sus decisiones, es decir procede por sí misma, rechazando los obstáculos que impidan la ejecución de sus mandatos. Concreción y practicidad se refiere a la satisfacción particularizada o individual del interés público, por último, requiere la utilización de criterios técnicos para determinar condiciones de hecho, cualidades o características.

CORPOELEC, vista la revisión anterior es efectivamente, toda vez que está nacionalizada, una empresa de la administración pública venezolana.

La Gerencia

En este aspecto, Stoner (2001) define a la gerencia como “la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan”. (p.15).

de allí que el éxito pueda tener una organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales, depende, en gran medida de sus gerentes, por tanto, si los gerentes realizan debidamente su trabajo es posible que la organización alcance sus metas. Dentro de este orden de ideas, Krigier (1999) opina que “de gerencial cosa se pasó a gerencial capital humano, a ser responsables del trabajo que otros realizan, a desarrollar sistemas de comunicación e información y a manejar procesos cibernéticos, para hacer viables a las organizaciones”. (p.43).La gerencia en CORPOELEC, tiene una variedad, que incluso es expresada de forma coloquial, como se puede observar en el texto fenomenológico.

Por su parte, Chiavenato (2001) define la gerencia como un proceso de planeación, organización, dirección y control de las actividades empresariales u organizacionales. La misma está enmarcada a la solución de problemas y alcanzar los objetivos propuestos.

En el mismo orden de ideas, Collins (1999) define la gerencia como un “proceso de integración por medio del cual, personas autorizadas crean, mantienen y gestionan una organización en lo que respecta a la selección y cumplimiento de sus objetivos”. (p.29).

Por otra parte, Arthur (1999), plantea que “la gerencia radica en los criterios de eficiencia, alcanzar las metas (efectividad) con la utilización de la cantidad planeada de recursos o al menos en el tiempo establecido”. (p.10). De todas estas definiciones, pude deducir, que la gerencia constituye un cuerpo de conocimientos técnicos y administrativos aplicables en los distintos procesos y dirección de una organización, para el logro efectivo de sus objetivos y metas.

Desempeño Gerencial

Para Bust y Kevin (1999), el desempeño gerencial consiste en el conjunto de actividades de planificación, organización, dirección y control a objeto de utilizar, el capital humano y los recursos físicos y financieros con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos dentro de una organización.

El Gerente

La persona encargada de administrar los procesos y recursos que permiten a una organización determinada, modificar el estilo de comunicación, la toma de decisiones y asegurar el desempeño o satisfacción de los subordinados es el gerente. Acerca de esto, Mali (2001) sostiene que la existencia del gerente conduce a que éste ejecute los objetivos o misión de una organización, lo cual en su opinión puede variar en función de las características del contexto donde actúe. (p. 79).

Este autor refiere las responsabilidades básicas que constituyen la acción de un gerente:

· Incrementar el estado de la tecnología de la organización.
· Perpetuar la organización.
· Imprimirle dirección a la organización.
· Incrementar
la productividad. Satisfacer a los empleados.

En relación a ello, Druker (1998) manifiesta que, para la ejecución de las responsabilidades, hay que tener ante todo que "el gerente trabaja con un capital específico, que es el hombre y el ser humano es un capital único que exige cualidades a quien intente dirigirlos". (p.37). Druker, coincide con Katz y otros (1998), que el gerente debe poseer por lo menos tres tipos de habilidades, para poder desarrollar la función gerencial adecuadamente y lograr así, ejercer las responsabilidades básicas señaladas por Mali, estas habilidades son:

La Habilidad Técnica, la cual implica la capacidad para poner en práctica el conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios de los cuales se vale el gerente para la ejecución de tareas específicas. Esta habilidad implica un conocimiento especializado, capacidad analítica para el uso de las técnicas y herramientas ofrecidas por esa disciplina.

La Habilidad Humana, este tipo de habilidad involucra la sensibilidad o la capacidad observada en el gerente para trabajar efectivamente como integrante de un grupo y lograr la necesaria cooperación dentro del equipo que dirige, el gerente con un alto nivel de desarrollo está consciente de sus actitudes, suposiciones, creencias acerca de los individuos y grupos, es capaz discriminar las limitaciones, la utilidad para crear una atmósfera de aprobación y seguridad, en la cual los subordinados se sientan con libertad para expresarse y comunicarse sin temor a la censura.

Escenario de la investigación

A este respecto vale acotar que CORPOELEC se crea, mediante el decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007, cuando el presidente de la República, Hugo Rafal Chávez Frías, establece la reorganización del sector eléctrico nacional con el fin de mejorar el servicio en todo el país. En el Artículo 2° del documento se define a CORPOELEC como una empresa operadora estatal encargada de la realización de las actividades de Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de potencia y energía eléctrica.

Desde que se publicó el decreto de creación de CORPOELEC, todas las empresas del sector: EDELCA, LA EDC, ENELVEN, ENELCO, ENELBAR, CADAFE, GENEVAPCA, ELEBOL, ELEVAL, SENECA, ENAGEN, CALEY, CALIFE y TURBOVEN, trabajan en sinergia para extender el servicio y avanzar en el proceso de integración para garantizar y facilitar la transición armoniosa del sector.

Ante la creciente demanda y las exigencias del Sistema Eléctrico Nacional (SEN), el Ejecutivo Nacional crea el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (MPPEE), anuncio hecho desde el Palacio de Miraflores por el presidente de la República, Hugo Rafal Chávez Frías, el 21 de octubre de 2009. La información fue publicada en la Gaceta oficial N° 39.294, Decreto N° 6.991, del 28 de octubre de 2009. En ella se informa que el titular de esta cartera tendrá entre sus funciones ser la máxima autoridad de CORPOELEC.

En el Decreto N° 5.330, el rector de la política eléctrica era el Ministerio del Poder Popular para la Energía y el Petróleo (MENPET). Ahora CORPOELEC está bajo la tutela del Ministerio del Poder Popular para la Energía

Eléctrica (MPPEE). El 12 de julio de 2010, en Gaceta Oficial N° 39.463, se aprueban las modificaciones a este decreto que enfatiza la necesidad de dar un mayor impulso a la fusión de las filiales de CORPOELEC en una persona jurídico única. Allí se establece el 30 de diciembre de 2011 como la fecha tope para la integración definitiva.

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa (EDELCA, LA EDC, ENELVEN, ENELCO, ENELBAR, CADAFE, GENEVAPCA, ELEBOL, ELEVAL, SENECA, ENAGEN, CALEY, CALIFE y TURBOVEN) asuma el liderazgo en función de sus potencialidades y fortalezas. El proceso de reagrupación para la conformación efectiva de equipos de gestión bajo una gran corporación, así como el aprovechamiento de valiosos recursos humanos, técnicos y administrativos existentes en cada región.

Desde la Asamblea Nacional y bajo el liderazgo de la Comisión Permanente de Energía y Minas, se aprobó, la Ley Orgánica del Sistema y Servicio Eléctrico (LOSSE), instrumento legal que refuerza las líneas del Plan Estratégico del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (MPPEE), que busca en un plazo menor a los cinco años, solucionar las deficiencias del Sistema Eléctrico Nacional y realizar la efectiva restructuración de CORPOELEC.

El 11 de febrero de 2011 se inició exitosamente la mudanza de los trabajadores y trabajadoras de Caracas a las sedes operativas de CORPOELEC en el Marqués, San Bernardino, Chuao y el Rosal.

Desde ese momento, 3.670 trabajadores de CORPOELEC, Región Capital, laboran integralmente, desde sus nuevos puestos de trabajo.

Esta experiencia constituye un hito trascendente en el proceso de unificación del Sector Eléctrico Nacional en su avance hacia el cumplimiento de su compromiso legal de completar, para el 31 de diciembre de 2011, con el traspaso definitivo de los activos de todas las empresas eléctricas y su integración total a CORPOELEC, Empresa Eléctrica Socialista, única organización responsable de la Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de la energía eléctrica en Venezuela, resultando inaplazable la restructuración.

Método

El estudio se ubica bajo el enfoque cualitativo, si consideramos las palabras de Rojas de Escalona (2010) cuando expresa que "es el estudio de problemas relacionados con la experiencia humana individual y colectiva; fenómenos sobre los que se conoce poco y se aspira comprender en su contexto natural" (Pág. 57).

El método escogido fue el fenomenológico, según Fuster Guillen (2019) “Método fenomenológico, pues conlleva a reflexionar en profundidad acerca de las experiencias cotidianas, encontrar el significado de estas experiencias de modo único en cada individuo con el fin de poseer capacidad de tomar acciones que lleven a mejorar.” p.6. Por otra parte, continua Fuster Guillen refiriéndose a este método como un “Enfoque está orientado a la descripción e interpretación de las estructuras fundamentales de la experiencia vivida, al reconocimiento del significado” (p.7).

Se consideró la propuesta de Van Manen (2003), quien expresó: "la fenomenología es una ciencia humana y se deslinda como ciencia natural, debido a que el objeto de estudio son las estructuras de significado del mundo vivido" (p.30), los pasos que se ajustaron para la investigación, en el plano gerencial, fueron los siguientes:

· Recoger la experiencia vivida, una etapa descriptiva para obtener datos de la experiencia vivida desde los actores sociales. Se recogen las anécdotas de otras personas. Se mantiene la descripción tal y como se ha vivido, sin explicaciones causales o generalizaciones o interpretaciones abstracta.

· Reflexionar acerca de la experiencia vivida-etapa estructural. Se intenta aprehender el significado esencial de algo. Significados fenomenológicos y aspectos temáticos. Comprensión de la experiencia, reflexión macrotemática de los significados, reflexión microtemática de los significados. Delimitación de unidades temáticas.

· Escribir y reflexionar acerca de la experiencia vivida o texto fenomenológico Fuster Guillen (2019), indica que:

La fenomenología hermenéutica de investigación se lleva a cabo a través de actividades de naturaleza empírica (recoge la experiencia) y naturaleza reflexiva (analizar sus significados). En ese sentido, para Van Manen, los métodos son la descripción de experiencias personales, la entrevista conversacional y la observación de cerca. (p.10)

En consecuencia, en el estudio, se interpretará la percepción de las experiencias de los gerentes de la Gerencia General de Automatización, Tecnología, Informática y Telecomunicaciones (ATIT) de CORPOELEC como líderes de uno de los procesos, distinguiéndolos dentro de la complejidad organizacional.

Técnicas de recogida y procesamiento de la Información.

La técnica empleada fue la entrevista a profundidad. La recogida de información se realizó durante el mes de abril de 2020, a pesar de la pandemia acaecida por el Covid-19 o coronavirus, razón por la que se encontró en cuarentena todo el país, sin embargo se pudo hacer contacto con tres actores sociales, los cuales tienen las siguientes características: Gerente general de Automatización, un subgerente de Tecnología e Informática y uno de telecomunicaciones, todos pertenecientes a la Gerencia General de Automatización, Tecnología de la información y Telecomunicaciones.

El análisis para el procesamiento de la información se realizó por medio del proceso de triangulación, en este proceso se contrastó la información emitida desde los informantes clave (Rojas de Escalona, 2010), con la experiencia vivida por la autora y las teorías existentes, lo que dio como resultado un cuerpo o texto fenomenológico. En función de lo percibido por los actores sociales y la interpretación reflexiva de los mismos, integrándolos en un todo coherente y comprensible que se puede observar a continuación, en donde se respetan las expresiones de los informantes, lo que ellos opinan, estas expresiones de los informantes se encuentran en letra cursiva, en algunos textos se emiten interpretaciones a los mismos, para aclarar algunos contextos.

Discusión

En este espacio podemos encontrar el texto fenomenológico, se presentan los resultados

mediante el empleo de unidades temáticas que emergieron desde los informantes, estos están en negrillas, al igual que algunas de sus expresiones resaltantes.

Desenvolvimiento en la organización
Los actores sociales manifestaron sentido de pertenencia, evidenciado, de alguna manera por sus años de antigüedad en CORPOELEC, los cuales promedian más de 20 años. En este sentido, se percibe en algunas de sus expresiones comparaciones con cierta constancia.

Características del liderazgo en CORPOELEC

Liderazgo definido en torno a CORPOELEC

Se debe aclarar, que más allá de tipificar el liderazgo sólo desde la teoría, la cual se considera, por ello en la introducción del artículo se menciona, se tipifica en torno a las entrevistas, desde las cuales emergió la definición de liderazgo dentro CORPOELEC y las circunstancias que le rodean, lo que denota la situación en la cual se encuentra el liderazgo y la organización misma, en este sentido expresaron que lo puedo definir en dos etapas, una primera etapa muy profesional, en el cual se encargaban del mejoramiento del sector eléctrico buscando una mejor calidad del servicio, atención a nuestros clientes, entre otras cosas. Lamentablemente, en los últimos años, ha habido una desmotivación por elementos exógenos de la CORPOELEC, tanto así, situación política del país, falta de inversión dentro del sector eléctrico entre otras cosas lo que ha impedido el desarrollo sistemático de todas las capacidades del sector eléctrico que demanda Venezuela.

Hay un liderazgo que viene a nivel de experiencia de los cuales quedan muy pocos, casi el 80% del todo el personal capacitado o adiestrado entrenado por la republica en el sector eléctrico se han ido del sector eléctrico y han venido áreas gerenciales distintas al sector eléctrico por ejemplo el área militar, el área administrativa ejecutiva en el cual su visión difiere un poquito de los elementos indicados para mejorar el sector eléctrico, es por eso que la calidad del servicio en estos últimos años ha desmejorado.

El liderazgo de CORPOELEC en pocas palabras es una actividad muy compleja dadas la circunstancias que está viviendo el país. [Por el papel preeminente y de envergadura que tiene la empresa en el desarrollo del país] Entonces el liderazgo a mi modo de ver viene dado por dos vertientes, una es el liderazgo clásico que es el liderazgo aprendido en las aulas, en las academias y que llevado a la realidad este a veces no consigue ni la forma ni la manera de poder ser aplicado y está el liderazgo que se va adecuando al día – día, según las circunstancias del país, de la empresa, de la situación propia del entorno que tenemos en la actualidad, de la situación socio – económica del país a la cual uno tiene que colocar ciertos matices del propio aprendizaje académico y adaptarlo a las circunstancias del entorno nacional y la vida diaria de las personas. Eso es lo que yo observo. [En la teoría este liderazgo es reconocido como situacional].

Hay un liderazgo que son positivos porque como todo liderazgo se requiere de la presencia del ser humano y de empatía que debe haber entre el líder y sus supervisados, entonces hay liderazgo empático porque esa persona ha logrado calar, ha logrado entender

la situación que estamos viviendo en el entorno nacional y adapta su forma de trabajar a una gestión del tipo social, tipo humanista, (...) pero hay otros liderazgos que también han sido un tanto perjudiciales porque dejan de lado un tanto las variables que afectan al entorno normal de una empresa como pueden ser una situación particular de un supervisado, la situación social, económica, hasta política y entonces eso ha afectado mucho el devenir de muchas actividades. [Esto da ciertas evidencias de que no se ha logrado relaciones empáticas entre el gerente y sus supervisados], entonces hay diferentes posturas y diferentes experiencias, tanto positivas como negativas a lo largo de todo estos años desde que se nacionalizo y creó la Corporación Eléctrica Nacional.

Bueno, realmente yo veo algo que no se si tiene relación, pero lo veo muy importante, el esquema de asumir cabalmente la titularidad de un cargo porque he visto que muchos líderes asumen pero eso casi por imposición, es un tema de no asumir la titularidad de un cargo para por no tener beneficios contractuales, los beneficios económicos, sino mas bien por no llevar la contraria en una designación, entonces eso no crea compromiso o no te crea esa cuota de responsabilidad a la hora de definir acciones propias de un líder para con su grupo, entonces es como asumir un cargo por el simple hecho de llevar la contraria a una designación. [Se observa una percepción de tener gerentes impuestos, que aceptan por complacencia, pero no por un compromiso y una motivación real, lo que conlleva a resultados poco competitivos y efectivos, en detrimento del servicio que presta].

El liderazgo de CORPOELEC tiene o esta como tropicalizado, vamos a decirte así, porque hay algunos que piensan o creen en la teoría de ésta, en la que nosotros debemos como que presionar, asfixiar, llevar el látigo, hay otros que tienen otro tipo de liderazgo que es el liderazgo, este que fomenta el trabajo en equipo, la solidaridad, la consideración, el delegar también porque a veces compartida aciertas las funciones yo he visto durante estos tiempos dentro de la corporación, incluso existen personas que han adquirido cargos de dirección que ameritan un líder pero lo ha ligado con la política, ha sido como, por eso te digo como tropicalizado, personas que de pronto tienen la formación académica, conocen el trabajo, pero en funciones como tal para el dominio del equipo se le hace un poco complicado, sabes, no hay esa relación líder – tarea, una cosa así, o sea, yo para ejecutar esta tarea, yo necesito tener un equipo formado tal y que se yo, como que le cuesta unir todo esos elementos para que el trabajo salga adelante, sabes, he visto toda esas, todos esos trópicos pues, todos esas diferentes, como lo digo, personalidades. Se denota una denominación al liderazgo con cierta desaprobación, toda ve que hace comparaciones, llegando al punto de darle un nombre relacionado más con nuestra geografía, que con la teoría, detectándose la existencia de liderazgo autocrático]

Características del liderazgo actual en CORPOELEC, considerando la complejidad.

[Para caracterizar el liderazgo actual los informantes hicieron alusión al contexto social y económico vigente en el país]. Que sucedió con el tema del éxodo de personal sufrimos de verdad un vacío, pues, muchos cargos de

liderazgo quedaron vacantes, ¿qué hizo la corporación nacional? en algunos casos agarró por decirte a la persona, como más eficientes a nivel del operativo o el técnico, que sabe mucho, que conoce bien el trabajo tal y que se yo y agarró y lo colocó de gerente, sin pensar que se quedó sin un brazo, porque esa es la persona, como quien dice, que ejecuta el trabajo fuerte y tu para colocarlo en un nivel de liderazgo primero tiene que formarlo y segundo esa persona deja un vacío a nivel operativo, porque tiene que formar otra persona que pueda hacer las función que esa persona tiene y esa combinación personal operativo – gerente eso ha dificultado también algunas tareas, lo he visto pues porque aquí tengo una persona que operativamente es un crack, pero a nivel de gerencia hay que formarlo entonces se nos perdió eso en el tiempo, esa formación del liderazgo de poder como enfocarlo hacia el objetivo que necesita la corporación.

Es un líder solidario, si se puede decir, es comunicativo, expresivo, bueno, en otro orden de idea, ha sabido manejar el estrés, los niveles de presión, porque aquí en la corporación los niveles de estrés que manejamos los líderes, los niveles de presión del trabajo es bastante alto, por lo que representamos para el país (...),somos un servicio esencial, todo lo que manejamos aquí es crítico, entonces, los niveles de estrés que nosotros manejamos son fuertes, son crítico, entonces, bueno, esto aquí, todos los gerentes de CORPOELEC o todo líder de CORPOELEC tiene un manejo de estrés, bueno impresionante la capacidad, la paciencia, la disciplina porque aquí a veces mira hay que ser disciplinado, bastante mira tú te pones a ver la mayoría de los gerentes que hoy día llevamos tiempos aquí en la corporación tenemos (...)pero aquí una de las cosas que más maneja un trabajador, un líder de esta empresa es el estrés.

Complejidad en CORPOELEC Ahorita es muy complejo porque no están definidas bien las estrategias a nivel de cuál es la misión, visión, hacia donde vamos, lamentablemente el liderazgo se difiere en ver cuáles son los objetivos o metas a nivel de sector eléctrico versus los objetivos y metas a nivel de gobierno, entonces hay una disparidad porque no se tiene claro hacia dónde va la nación, es decir, no hay un plan de la nación, incluido el sector eléctrico, sino realmente vamos con un proceso gerencial en el cual hay mucha incertidumbre, por lo cual no se ha podido tomar estrategias efectivas, a eso aunado al cambio sistemático del liderazgo en cada una de las áreas en el sector eléctrico, es decir, no hay una continuidad en la cual uno pueda decir en los últimos 6 o 7 años a dónde va el sector eléctrico.

Hay una complejidad, hay un tema que todavía hasta esta época, según mi óptica y mi forma de ver las cosas, no se ha logrado establecer un esquema de cómo debe ser un líder realmente en esta gran corporación, porque todavía ni si quiera a nivel de estructura como tal, CORPOELEC ha terminado de definir un esquema de estructura organizativa, este como una gran corporación, todavía tenemos secuelas de las antiguas ex operadoras y su forma de gerenciar y mucho personal también que se ha ido de la empresa y no habido una generación de relevo con formación tanto académica como de experiencia para asumir esos compromisos a nivel de gerencia y de liderazgo dentro de la organización, entonces muchas veces esas organizaciones han sido, esos liderazgos han sido asumido simplemente con un criterio de, vamos a decirlo así, de mando, de imposición (...)

Otra complejidad que yo veo es el hecho de que muchas veces el gerente o el líder, vamos a decirlo así, le cuesta mucho hacer llegar el mensaje de un requerimiento que viene de mucho más arriba de él, porque a él le dan una encomienda y le dicen mira, nosotros tenemos que levantar los indicadores o tenemos que mejorar el tema del servicio eléctrico y en el caso de nosotros en tecnología tenemos que mantener los servicios activos pero hay que ver de qué manera nosotros los gerentes o los lideres debemos enviar esa información a niveles más abajo (...), suena como impositivo o suena como que tiene que hacer esta actividad porque yo lo ordeno o porque yo lo designo, a veces no es así, es implemente que hay una necesidad de cubrir una necesidad propia del sector eléctrico que motiva a que uno tenga que tener una cierta, como dirección un tanto estricta (...), pues, es un tema complejo también el hecho de cómo hacer en estos momentos de tantos problemas fuera de la empresa, cómo hacer que ese personal perciba una acción que hay que hacer, como no una imposición sino más bien como una acción para mantener todas las actividades propias del sector eléctrico.

Tratándose de un servicio tan básico y esencial para el país como es la empresa manejamos unos niveles de complejidad bastante elevados, o sea, porque somos una organización que uno depende del otro, o sea, generación no trabaja solo, distribución no trabaja solo por lo menos generamos, una vez que generamos, es como decir el producto, lo transmitimos, verdad, lo empezamos a transmitir por la líneas de alta tensión, luego lo distribuimos y luego lo comercializamos, los niveles de complejidad son tan grandes que ninguno puede hacer una tarea solo, o sea si esto no existe, el otro tampoco, si este no apoya el otro no funciona porque todo es un engranaje, cada uno representa un engranaje que va haciendo que esto de vuelta, que esto gire, que esto funcione, totalmente complejo pues.

Bueno, si es complejo, al final si es muy complejo porque primero los niveles jerárquicos a lo que nosotros estamos sometidos hay muchos niveles de autorización, de aprobación, más allá del objetivo final, por decirte mi objetivo para ponerte un ejemplo, comprar un, no sé un servidor para poder mejorar un servicio, mira es complejo, hacer el informe que lo apruebe el jefe, hacer el punto de cuenta, llevarlo a comité, aquí hay los niveles de complejidad para la toma de decisiones son fuertes, yo puedo tomar una decisión pero si de pronto esa decisión a nuestro superior le parece o según su criterio puede afectar de forma negativa o no es viable o de repente es viable pero no hay recursos eso es bastante complejo porque yo puedo tomar decisiones acertadas pero aquí nos limita también el tema de los recursos y los niveles de aprobación, tengo que pasar muchos niveles de aprobación y de pronto cuando tú estás haciendo ese proceso al final lo que era más o menos critico se vuelve extremadamente crítico mientras llega el momento de que se pueda ejecutar el plan como quien dice, pueden pasar años, como ha pasado.[La empresa es compleja en su estructura y en todos sus procesos, dependencias y niveles jerárquicos de los trabajadores, es evidente que se trabaja desde la consideración de la teoría de los sistemas.]

Como podemos ver, cómo está el sector, que se ha ido deteriorando porque a medida yo digo bueno algo de distribución, necesitamos comprar material de alta rotación, que es

material de alta rotación, las lamina fusibles que son necesarias a nivel nacional y que actualmente no tenemos, entonces, mira mientras hacer un proceso de compra, va a la procura, licita, para aquí, para allá, ya el sistema se ha ido deteriorando porque la gente como no tiene para colocar las laminas fusibles en los diferentes centros de servicios entonces que coloca un alambrito y así se ha ido deteriorando el sistema o se va ideando fusibles, se van construyendo, van fabricando, se han vuelto artesanos el personal técnico, me entiendes, entonces va pasando el tiempo y el tiempo, mientras la gente discute por allá arriba si es si, si es no, aquí abajo vas en paralelo tú ves que hacen compra de pequeñas cantidades, bueno a través de otros mecanismos, mientras por aquí vamos deteriorando el sistema por la complejidad que eso lleva. Claro son estructuras, cada quien, en las diferentes, como te digo porque mira pasamos por finanzas, por procura, por lo gerentes generales, por bienes y servicios para poder hacer una compra, todo lo complejo que lleva el caso, si nos aprueban, el presupuesto, el ministro, el viceministro y así va. Es evidente el proceso burocrático para la resolución de la sustitución o reemplazo de material necesario para el mantenimiento y desarrollo eléctrico.

Aquí hay que establecer unos mecanismos de control ya que esta empresa es vital importancia para el país la complejidad, la burocracia o la cantidad de trámites, claro apegado a la ley, ojo, porque no lo podemos hacer así porque la ley no lo permite y eso nos ha llevado incluso a que la cantidad, los precios que cambian, la inflación, entonces cuando te aprueban el presupuesto ya no te alcanza para lo que iba a comprar al principio, (...), cuando ya nos dan la plata es porque ya no nos alcanza para comprar la mitad de lo que se quería. [Todo lo que se manifiesta desde este informante da cuenta de la problemática que presenta la empresa y el país en la actual condición de una economía hiperinflacionaria y dolarizada, también refleja el uso de un lenguaje poco técnico para el nivel que tienen los informantes, quizás muy personalizado, desde su sentir, pero que en todo caso deja la evidencia de una realidad]

Liderazgo y complejidad en CORPOELEC

Ahorita hay mucha complejidad a nivel de estructura, creo que se fragmentó mucho, ¡hay un tema de centralismo! en el cual empezaron a tomar, es decir, hay muchos caciques y pocos trabajadores [Se observa una expresión folklórica para expresar el exceso de mando centralizado, en donde puede que no existan suficientes supervisados o donde, a pesar de existir suficientes no son consideradas sus opiniones], es decir, hay demasiadas personas que toman decisiones aisladas sin que medie una estructura sistemática, el cual impide tener un mejor desarrollo de todos los objetivos planteados por la organización. [Por otra parte los cambios constantes impiden continuidad en la toma de decisiones, para ejecutar las acciones], cada una de las áreas estratégicas de CORPOELEC ha impedido hacer un enfoque, digamos estratégico a mediano y largo plazo eso es uno de los problemas grades de liderazgo que esta ahorita primero carece digamos de elementos que permitan un liderazgo desde las bases porque son personas que viene fuera del sector eléctrico y aunado que viene con una cultura distinta, bien sea en el área militar, en el área de otro servicio no relacionado con el sector eléctrico, entonces la fase de transición
es bastante cuesta arriba y una vez que más o menos alcanza un tipo de nivelación un tipo de estrategia entendible lo cambian nuevamente el liderazgo, entonces es muy complicado

poder llevar políticas, normativas, estrategias en el sector eléctrico. [Lo expresado por este informante dice de una situación irregular por cuanto pareciera mediar más lo relacionado con la relación gerente- política gubernamental, que gerente – formación en el área de negocio]

Hay que rediseñar los procesos, o sea, muchos procesos que están dentro de CORPOELEC tanto a nivel operativo, funcional o estratégico habría que rediseñarlos ¿en qué sentido? bueno, como hacer las cosas nuevamente con una gran corporación que unió una gran cantidad de ex filiares donde cada filial tenía una forma muy particular de llevar las actividades, pero al final era lo mismo, el producir energía eléctrica, transmitirla, distribuirla y comercializarla, de allí los procesos medulares, como hacer la parte de tecnología, todo eso hay que redefinirlo nuevamente para englobarlo en un único esquema a nivel nacional, o sea, que la forma como gerenciaría una autoridad a nivel regional tiene que ser un símil o tiene que estar engranado con una forma de cómo gerenciar a nivel de una nacional, general, entonces hay que definir nuevamente todo esos parámetros para no tener divergencias a la hora de hacer una serie de actividades que no se queden en el camino.[Es elocuente que existe una necesidad de encaminar las estrategias en torno al negocio eléctrico, lo cual debe girar alrededor de una gerencia mancomunada que dicte lineamientos coherentes en cualquiera de los espacios geográficos de la empresa]

Es un tema de estrategia, primero de conocer cómo funciona la organización, desde el primer momento ¡cómo quien dice! nosotros estamos generando nuestros productos que es el servicio eléctrico, hasta como lo vendemos, como atendemos a nuestra gente, los niveles de liderazgo más allá de conocer ahorita, tiene obligado conocer todo nuestra estructura, toda, está obligado, el líder de esta empresa está obligado a conocer en principio nuestra misión y visión, y segundo como estamos estructurados y cómo vamos funcionando en cada uno de nuestros procesos críticos, bueno, ojo, se han vuelto críticos, porque antes simplemente era un proceso medular, un proceso estratégico y ahora nos hemos vuelto critico bueno por todas las cosas y que esta complejidad se necesita de mucha estrategia para gestionar nuestros requerimientos con muy pocos recursos o en muchos casos sin recursos, solo con lo que hay, cada día nos volvemos más resilientes en la corporación porque prácticamente estamos haciendo algo de nada, o sea no tenemos nada pero hacemos algo, vamos trabajado en función de unos objetivos, lo que tenemos, nos reinventamos, hacemos reingeniería pura porque si no nos paramos, nos reinventamos cada día para hacer algo productivo que no deje que esto termine de colapsar en muchos niveles. [Se presenta una clara manifestación y preocupación por la situación actual del negocio eléctrico actualmente nacionalizado, como empresa del Estado venezolano presenta carencias económicas y tecnológicas que impiden trabajar con los recursos idóneos necesarios para dar respuestas de un servicio con eficacia y eficiencia]

Conclusiones

El liderazgo que se vive en CORPOELEC, es un liderazgo que varia, entre los gerentes con muchos años de experiencia en la organización y la nueva gerencia, producto de

una situación de éxodo y de intereses gubernamentales que determinan el propósito de la organización, más allá de la naturaleza por antonomasia de ella misma.

El liderazgo con mayor antigüedad, es un liderazgo que se maneja aún con principios y valores que al parecer, siguen siendo inquebrantables, de tal modo que mantiene el sentido de la puntualidad, la responsabilidad, compromiso, solidaridad, comunicación interpersonal, es un liderazgo normativo, pese a estar desdibujada la misión y la visión de la organización.

El liderazgo emergente, obedece a las circunstancias de éxodo y la prontitud de su designación, esto ha impedido la formación de los nuevos gerentes, en comparación con los gerentes que ya están ejerciendo.

Los procesos burocráticos y las excesivas normas de control, han terminado por hacer inviable los procesos de compra, dentro del proceso de hiperinflación que se vive en Venezuela.

El liderazgo tiene el conocimiento de estar dentro de una complejidad organizacional, sobre todo relacionándola con la estructura física de la misma, en algunos casos también con los procesos que se presentan, los cuales reconocen deben trabajar de forma integrada.

Hay un claro conocimiento, desde lo vivencial, sobre la relación de complejidad problemática que atraviesa la organización y que sobrepasa las buenas intenciones y el trabajo gerencial.

Los actores sociales manifiestan como recomendación considerar una reingeniería de procesos, en donde se retome la razón de ser de la organización y se revisen los sistemas normativos y de control burocráticos que mantienen en latente deterioro a la misma.

Referencias

Ayoub Pérez, J.L.(2011) El liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana: Metodología y resultados de una investigación empírica [Libro en línea] Carolina del Norte: Lulu Enterprises Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=pafkvfZqcW4C&pg=PA41&dq=liderazgo+organizacional,+tipos+de+liderazgo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwih19usrJfoAhVC5KYKHehrBCYQ6AEIMDAB#v=onepage&q=liderazgo%20organizacional%2C%20tipos%20de%20liderazgo&f=false [Consulta: Febrero 2020]

Blanchard, K. (2007). Liderazgo al más alto nivel [Libro en línea] Bogotá: Grupo editorial Norma. Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=xOKjZCLZw88C&pg=PR23&dq=el+liderazgo+organizacional+precursores&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEkZyopJfoAhUOKewKHRv1CP0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=el%20liderazgo%20organizacional%20precursores&f=false [Consulta: Febrero 2020]

Cornejo Álvarez, A. (2004). Complejidad y caos: Guía para la administración del siglo XXI. [Libro en línea]. Disponible en: https://books.google.co.ve/books?id=kmTCrhr0BysC&pg=PT48&dq=el+liderazgo+y+la+complejidad+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-us2Ai5foAhWBDOwKHXbDCIEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=el%20liderazgo%20y%20la%20complejidad%20organizacional&f=false [Consulta: Febrero 2020]

una situación de éxodo y de intereses gubernamentales que determinan el propósito de la
Los actores sociales manifiestan como recomendación considerar una reingeniería de procesos, en donde se retome la razón de ser de la organización y se revisen los sistemas normativos y de control burocráticos que mantienen en latente deterioro a la misma.

Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y representaciones. [Revista en línea] Vol. 7, N° 1. Enero- abril 2019. Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010 [Consulta: 2020, Marzo 10]

Gastón, G. (2016) TP N° 1: "Escuela Administrativa: Teoría de los sistemas" [Documento en línea] Disponible: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/31384_108482.pdf [Consulta: 2020, Febrero 18]

Pérez, M. (2006) Empleo y prestación de servicios en la administración pública. Valladolid. Editorial Lex Nova [Libro en línea] Disponible: https://books.google.co.ve/books?id=Lg_u7EfVpcUC&pg=PA231&dq=concepto+de+administracion+publica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQvZupyJbpAhUmnOAKHadKDAMQ6AEIPTAD#v=onepage&q=concepto%20de%20administracion%20publica&f=false [Consulta: 2020, Abril 1]

Ramírez, S. (1999) Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy. UNAM [Libro en línea] Disponible : https://books.google.co.ve/books?id=siofrhfXsOwC&printsec=frontcover&dq=concepto+de+la+teoria+de+los+sistemas+de+ludwing+von+bertalanfly&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixssO_lJbpAhUCVt8KHeANAHQQ6AEILDAB#v=onepage&q=concepto%20de%20la%20teoria%20de%20los%20sistemas%20de%20ludwing%20von%20bertalanfly&f=false [Consulta: 2020, Marzo 16]

Rojas de Escalona, B. (2010). Investigación cualitativa: Fundamentos y praxis. Caracas: FEDUPEL

Rozo Mogollón, S. M. y Abauza de González, M. (2010) Liderazgo transaccional y transformacional Avances. Enfermería. [Revista en línea] Vol. 28, N° 2, p. 62-72 Disponible: https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21380/22432 [Consulta: 2020, Marzo 28]

Van Manen, M. (2003). Investigación educativa y experiencia vivida: Ciencia humana para una pedagogía de la acción y la sensibilidad. Barcelona. España: Idea Books

Velez, G. (2005) El derecho administrativo y los entes territoriales. Manizales. Universidad Nacional De Colombia Sede Manizales [Libro en Línea] Disponible : https://books.google.co.ve/books?id=MYSIp8dyKDwC&pg=PA37&dq=concepto+de+administracion+publica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQvZupyJbpAhUmnOAKHadKDAMQ6AEIRTAE#v=onepage&q=concepto%20de%20administracion%20publica&f=false [Consulta: 2020, Abril 6]