

GENTE CLAVE

Revista Académica / Academic Journal

ISSN 2521-5795

E-ISSN 2644-3864



VOLUMEN 3 NUMERO 1
ENERO-JUNIO
2019

EVALUACIÓN Y ANALISIS DE LOS INDICADORES DE MOTIVACION LABORAL APLICADO AL PERSONAL OPERATIVO DE RESTAURANTES DE COMIDA RAPIDA

EVALUATION AND ANALYSIS OF INDICATORS OF LABOUR MOTIVATION APPLIED TO FAST-FOOD RESTAURANTS OPERATING STAFF

AUTORES: AISMETH ARAÚZ¹, MARISSA DÍAZ¹ MARIEL GONZÁLEZ¹, YELIPSSA VÁSQUEZ¹

¹Estudiantes de la Maestría en Comportamiento Organizacional de la Universidad Latina de Panamá.

Correos: aismethpriscilla@gmail.com marielgonzp@hotmail.com marissa_d22@hotmail.com
yely.vasquez@gmail.com

Recibido: 18 de octubre de 2018

Aceptado: 12 de diciembre de 2018

PALABRAS CLAVE:
*clima laboral,
reconocimientos,
motivación de los
colaboradores.*

El objetivo de esta investigación fue analizar los indicadores de motivación laboral presentes en el personal operativo de una reconocida cadena de restaurantes de pizzas en relación al clima laboral en las sucursales. Entre los autores relevantes Peiró y Prieto (2002), Maslow (1943). La metodología fue descriptiva no experimental de campo. La encuesta fue llevada a cabo en 7 sucursales de Ciudad de Panamá y Panamá Oeste. El instrumento utilizado fue una encuesta validada por expertos sobre clima laboral e indicadores de motivación diseñada por la autora Frassati (2018), de respuestas tipo escala Likert y con un coeficiente de confiabilidad de alfa de 0.95. La técnica de muestreo Utilizada fue el no probabilístico, arrojando una muestra de 41 sujetos encuestado en las sucursales. Mediante los resultados se identificó cuáles aspectos se deben trabajar en la empresa relacionados con el reconocimiento (escrito, verbal y bonos). Entre las evidencias obtenidas se demostraron aspectos importantes que influyen en la motivación del empleado los cuales si no son tratados pueden afectar la rotación y sentido de pertenencia. Entre las conclusiones se puede acotar que a pesar de ser una empresa con poco tiempo en el mercado panameño tiene buenos indicadores de clima laboral y cuentan con gran oportunidad de mejorar los resultados de baja ponderación en este estudio.

Como citar el artículo: Arauz Aismeth, Diaz Marissa, Gonzalez Mariel y Vasquez Yelipssa (2018). Evaluación y análisis de los indicadores de motivación laboral aplicado al personal operativo de restaurantes de comida rápida. Gente Clave. Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado. Universidad Latina de Panamá, 3 (1), 16-29.

KEYWORDS:

*working
environment,
recognition,
motivation of
employees.*

Abstract

The objective of this research was to analyze indicators of labour motivation present in the operating staff of a recognized restaurant chain pizza in relation to the work environment at branches. Among the relevant authors Peiró and Prieto (2002), Maslow (1943). The methodology was descriptive not experimental field. The survey was carried out in 7 branches of Western Panama and Panama City. The instrument used was a survey validated by experts on employee satisfaction and motivation by the author Frassati (2018) indicators, response type scale Likert and with a coefficient of reliability of 0.98 alpha. The sampling technique used was the non-probability, yielding a sample of 41 subjects surveyed in the branches. Through the results identified what aspects must work in the enterprise related to the recognition (written, verbal, and bonds). Among the obtained evidence were demonstrated important aspects that influence the motivation of the employee which if not treated can affect the rotation and sense of belonging. Among the conclusions can be noted that despite being a company with little time in the market Panamanian has good indicators of employee satisfaction and they have great opportunity to improve the results of low weighting in this study.

INTRODUCCIÓN

Por motivación se debe entender que es un proceso psicológico que se relaciona con el impulso (amplitud), dirección y persistencia de la conducta. Gran parte de la actividad laboral está “motivada”. La conducta motivada resulta de la identificación de dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral: motivadores del entorno laboral y motivador del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por otro lado, el contenido del trabajo, se refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño (Peiró y Prieto, 2002).

El presente estudio es realizado en una reconocida una franquicia americana fundada en 1959 en Garden City Michigan. Es la tercera cadena de pizzerías más grande en el mundo tiene presencia en Latinoamérica, El Caribe, Europa, África y Australia. En Panamá un grupo familiar compró los derechos para establecer la marca en el país desde octubre de 2014. Con casi cuatro años de operaciones cuenta con 14 sucursales activas en Panamá Centro, Norte, Este Oeste y Chiriquí y una en construcción.

Cuenta con capacitación por parte interna y de la franquicia en cuanto al manejo de restaurante incluyendo el servicio al cliente. A los empleados se les ofrece todas las prestaciones que exigen la ley, adicionales bonos mensuales, concursos relacionados a sus prácticas en el trabajo, y progresivamente se están creando beneficios, así como otros incentivos para los colaboradores. El principal problema que enfrenta la organización en cuanto a recursos humanos y debido a su crecimiento acelerado es la retención del personal,

así como la contratación de nuevos colaboradores que cumplan con las necesidades y requerimientos del puesto de trabajo.

En ese sentido, este trabajo permitirá ofrecer una guía a la gestión de recursos humanos con respecto a los aspectos relacionados a la motivación y el trabajo en equipo. Es importante la resolución de este problema ya que se contribuirá a poder dar una visión más amplia y clara a la organización sobre la situación actual respecto de motivación laboral entre los empleados. La finalidad del equipo la decide el mismo equipo y el producto del trabajo es grupal.

Desarrollo

Por otra parte, según Deborah Mackin (1994), experta en TeamBuilding, indica la diferencia entre Grupo y Equipo; en los grupos hay un solo líder, este discute, decide y delega, normalmente el producto del trabajo es individual, así como la responsabilidad. El liderazgo es compartido ya que el equipo discute, decide y realiza un verdadero trabajo en conjunto.

Reconocimiento Laboral

Estudios revelan que aquellos líderes que más reconocen y motivan a sus colaboradores, tienen un 42% de mayor productividad que aquellos que no lo hacen. Los colaboradores necesitan saber que sus esfuerzos son reconocidos y valorados; que la retribución económica por resultados, no es la única e incluso ni la mejor forma en la que un colaborador se siente realmente reconocido.

Todo líder debiese saber, que es importante que el colaborador tenga claro los objetivos y lo que debe hacer para lograrlos; que necesitan saber con certeza lo que se espera de ellos; que el colaborador espera comunicación y retroalimentación objetiva y oportuna por parte del líder y reforzamiento constante de sus fortalezas de los pequeños y grandes logros.

Según Abraham Maslow (1943), el reconocimiento forma parte de la vida ser humano pues está dentro de las necesidades secundarias que se detalla en la pirámide de Maslow. El tener status, el logro y el ser reconocido, es parte de las necesidades de todo ser humano.

Salario

El salario es un factor importante en la gerencia de los recursos humanos ya que estos representan una recompensa tangible por sus servicios, así como una fuente de reconocimiento que causa un impacto en el modo de vida de los empleados.

El salario, es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor; es uno de los elementos que le permite a la empresa atraer y retener el recurso humano que necesita, y al empleado, satisfacer sus necesidades materiales, de seguridad y de status.

Según Chiavenato (1999) McGraw Hill, detalla que los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización, contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales.

Cooperación

Nuestra área trabajo está compuesta por individuos, y si en nuestra área de trabajo no se trabaja en conjunto y de manera positiva, nunca se podrá llevar a cabo el 100% de las tareas diarias.

El trabajo en equipo, maximiza las fortalezas individuales y minimiza las debilidades, lo que lleva a que el departamento sea un lugar eficiente, dinámico y productivo. El trabajo en equipo y la cooperación entre sí, aumenta en gran medida la eficiencia de una organización. Si los colaboradores trabajan por separado sin darse cuenta de las actividades del otro, podrían duplicar sus esfuerzos inconscientemente.

Cuando delegamos tareas en función de las capacidades y el hacer que cada miembro de un equipo se enfoque en lograr ciertos aspectos de un proyecto, un *equipo cooperativo*, puede lograr metas usando mucho menos tiempo y energía, que si cada uno de los miembros del equipo trabajara por sí solo.

En la última versión del texto de *Koontz-Weirich (2004)*, se define un equipo como un número reducido de personas con habilidades complementarias comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual todos son responsables.

Método

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue describir las percepciones de los colaboradores de la empresa con respecto a las dimensiones de reconocimientos, salarios, logros, trabajo en equipo y cooperación y apoyo entre individuos. Se desarrolló mediante un estudio descriptivo, de campo, transversal, la muestra estuvo conformada por lo colaboradores de 7 sucursales de la empresa, ubicadas en Brisas del Golf, Villa Lucre, Chorrera, Vista Alegre, Calle 50, Vía España y Parque Lefevre, para un total de 41 empleados de estas sucursales, los cargos ocupados fueron los encargados y ayudantes generales.

Para conocer más a fondo el sentimiento, sentido de pertenencia y las funciones específicas y claras por parte de cada colaborador, se procedió a la aplicación de una encuesta que constó de 28 preguntas basadas en el clima laboral, funciones específicas y reconocimiento hacia el colaborador.

Instrumento

El instrumento utilizado para este artículo fue desarrollado por la autora Frassati (2018) "Instrumento de Clima Organizacional", validada por expertos, de respuestas tipo escala

Likert y con un coeficiente de confiabilidad de alfa de 0.95. Cada colaborador encuestado fue el protagonista de este proyecto, dando como resultado porcentajes favorables.

El instrumento permitió recabar información sobre el Clima Organizacional orientándolo a la motivación y trabajo en equipo dentro de la empresa. El cuestionario se compone de una primera parte que dispone de los datos generales de la persona que respondió el cuestionario, y la misma está compuesta por 5 preguntas básicas.

La segunda parte comprende 27 preguntas que nos permiten indagar a la persona en cuanto al grado de acuerdo o desacuerdo cada pregunta con respecto al indicador evaluado. Existen 6 indicadores medibles en el cuestionario (logros, reconocimientos, salarios, apoyo entre individuos, trabajo en equipo y cooperación).

Resultados

Los resultados derivados de la aplicación del cuestionario se analizaron y tabularon con el software ofimático Excel del cual se obtuvo los siguientes resultados:

Como muestra la tabla No. 1 Se especifica la distribución de la muestra a la que se le realizó el cuestionario, dividido por sucursal y cargo que ocupa.

Tabla No. 1
Distribución de la Muestra

Sucursal	Operarios	Encargados
Brisas del Golf	5	1
Villa Lucre	5	1
Chorrera	5	1
Vista Alegre	5	1
Calle 50	5	1
Vía España	5	1
Parque Lefevre	4	1
Sub Total	34	7
Total de la muestra		41

Fuente: Araúz, Díaz, González, Vásquez (2018)

En las siguientes tablas se comienzan a realizar el análisis de los diferentes indicadores que se mostraron en el cuestionario (logros, reconocimientos, salarios, apoyo entre individuos, trabajo en equipo y cooperación) brindando cada tabla su propia interpretación de datos.

Tabla No2.

Sujetos/Items	Reconocimiento			
	1	2	3	4
1	3	2	2	3
2	3	3	4	3
3	1	4	1	2
4	4	4	2	4
5	4	3	2	4
6	3	3	2	2
7	4	4	1	4
8	3	1	1	1
9	3	3	3	2
10	3	3	1	1
11	4	4	4	3
12	4	3	3	3
13	4	1	1	4
14	3	3	2	4
15	4	3	2	4
16	4	3	4	1
17	4	1	1	1
18	4	4	2	2
19	3	4	2	1
20	3	3	2	3
21	4	4	4	4

Fuente: Araúz, Díaz, González, Vásquez (2018)

La tabla No.2 muestra los resultados obtenidos al grado de acuerdo o desacuerdo en cuanto al indicador de reconocimiento, mostrando que el personal de la empresa en este indicador tiene muy poco reconocimiento verbal, escrito y pocos bonos. No obstante, los resultados arrojan entre los valores de 9-12 que representa que “existen algunos reconocimientos”. Estos valores se pueden observar dentro del resultado obtenido según el baremo de interpretación de datos.

Tabla No. 3
Medición de Indicador (Salario)

Sujetos/Items	Salario		
	5	6	7
1	3	3	3
2	2	2	3
3	3	4	4
4	4	3	4
5	4	4	4
6	3	2	2
7	4	1	4
8	2	3	3
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	3	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	2	2	3
20	3	3	3
21	4	4	4
23	4	4	4
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	4
32	4	4	4
33	2	4	4
34	3	3	4
35	4	3	3
36	4	4	4
37	4	4	3
38	2	3	2
39	3	2	2
40	4	4	4
41	3	3	4
Resultado	10.78		

Fuente: Araúz, Díaz, González, Vásquez (2018)

En la tabla No. 3 se observa que hay una buena ponderación por parte del personal en cuanto al indicador salario. En el baremo la puntuación 10.78 está en el rango 9.33-12 que muestra

que los salarios son altos de acuerdo a las labores que realizan y el mercado laboral. Este resultado se considera muy favorable con respecto al tipo de organización y de impacto positivo para la satisfacción de los colaboradores.

Tabla No. 4.
Medición de Indicador (Logros)

Sujetos/Items	Logros									
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	1	4	3	1	1	3	4	4	1	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3
7	4	1	1	4	4	4	4	4	1	4
8	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
9	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4
10	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4
11	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
14	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3
15	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

22	4 4 4	4	4	4	4	4	4	4
23	4 4 4	4	4	4	4	4	4	4
24	4 4 4	4	4	4	4	4	4	4
25	4 4 4	4	4	4	4	4	3	4
26	4 4 3	4	4	4	3	4	4	4
27	4 4 3	4	4	4	3	4	4	4
28	3 4 4	4	4	4	4	4	4	4
29	4 4 4	4	1	1	4	4	1	4
30	1 4 4	3	4	4	4	4	1	4
31	4 4 4	4	4	2	4	4	1	4
32	4 4 4	3	1	4	4	4	1	4
33	3 3 3	2	2	4	4	4	3	3
34	1 3 4	4	4	4	4	4	4	4
35	4 4 4	4	4	4	4	4	3	4
36	4 4 4	4	4	4	4	4	4	3
37	3 4 4	4	4	1	4	4	4	4
38	4 3 4	4	3	4	4	3	1	3
39	1 3 3	3	1	2	3	4	1	1
40	1 3 1	3	2	4	4	3	1	4
41	4 4 4	4	4	4	3	3	3	4
Resultados	35.37							

En la tabla No. 4 se muestran los resultados para el indicador logros demostrando dentro del rango de 30-40 un valor de 35.37 el cual se considera que en la medición de Logros “la empresa se ocupa por el crecimiento de los empleados en la organización” aunado a esto, se denotan los puntajes por preguntas y se obtiene 2 de los valores más altos de la evaluación.

Tabla No. 5
Medición de Indicador (Trabajo en equipo y cooperación)

Sujetos/Items	Trabajo en equipo y cooperación						
	18	19	20	21	22	23	24
1	3	3	4	3	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	3
3	2	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	2	3	4	4
7	4	4	4	1	4	1	4
8	4	4	4	4	4	4	4
9	2	4	4	3	4	3	3
10	3	4	4	3	4	3	4
11	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	3	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	2	4
18	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	1	4
20	4	4	4	3	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	1	4
30	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	2	4	1	4
33	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	2	2
35	4	4	4	4	4	2	3
36	4	4	3	3	4	3	4

37	4	4	4	4	4	4	3
38	3	3	4	4	4	2	2
39	3	4	4	3	4	1	3
40	3	4	4	3	4	2	1
41	4	4	4	4	4	3	3
Resultados	25.61						

Fuente: Araúz, Díaz, González, Vásquez (2018)

En la tabla No. 5 se refleja como resultado un promedio de 25.61, valor que está dentro del rango de 22-28 que demuestra que los colaboradores tienen un alto rendimiento en los equipos de trabajo. Haciendo un análisis de los puntos obtenidos por preguntas podemos observar que dentro de la medición de este indicador se han destacados 3 de los 5 puntajes más altos junto a los 2 valores restantes que se expresan en la Tabla No. 4 en donde se miden los logros del colaborador.

Tabla No. 6
Medición de Indicador (Apoyo entre individuos)

Sujetos/Items	Apoyo entre individuos			Sujetos/Items	Apoyo entre individuos		
	25	26	27		25	26	27
1	3	4	4	22	4	4	4
2	3	3	3	23	4	4	4
3	4	3	4	24	4	4	4
4	4	3	4	25	4	3	4
5	4	4	4	26	4	4	4
6	3	3	3	27	4	3	4
7	4	4	4	28	3	3	4
8	4	4	4	29	4	4	4
9	3	2	2	30	4	2	4
10	4	4	3	31	4	4	4
11	4	4	4	32	4	1	4
12	4	3	3	33	4	2	4
13	4	4	4	34	3	3	4
14	4	4	4	35	4	2	4
15	4	4	4	36	4	4	4
16	4	4	4	37	1	3	3
17	3	3	4	38	3	3	3
18	4	4	4	39	2	3	3
19	4	4	4	40	3	2	4
20	3	4	4	41	4	3	
21	4	4	4	Resultados	10.76		

Fuente: Araúz, Díaz, González, Vásquez (2018)

En la presente tabla No.6 se indican los valores obtenidos para la medición que se realizó al indicador de “Apoyo entre individuos” en donde se manifiesta que existe un alto apoyo entre los individuos de las diferentes sucursales. El valor obtenido fue de 10.76 en un rango de 9.33 – 12 que expresa el más alto puntaje derivado para este indicador.

Tabla No. 7
Baremo de interpretación de datos y resultados obtenidos en el estudio

Indicador	Baremo	Valor obtenido
Reconocimiento	9-12 Existen algunos reconocimientos	10.29
Salario	9.33-12 Los salarios son altos	10.78
Logros	30-40 La empresa se ocupa por el crecimiento de los empleados en la organización.	35.37
Trabajo en equipo.	22-28 Existe un alto rendimiento en los equipos de trabajo	25.61
Apoyo entre individuos	9.33-12 El apoyo entre individuos es alto	10.76

Fuente: Frassati (2018), adaptación de Araúz, Díaz, González, Vásquez (2018)

En la tabla No. 7 se observa el resumen de los indicadores del cuestionario. Se evidencia que existe dentro de la empresa un gran compromiso con respecto a trabajo en equipo y logros obtenidos por el personal de demostrando que son sus puntos fuertes como empresa.

Y los puntos más bajos fueron arrojados claramente por el indicador que mide reconocimientos el cual permite una visión más amplia de que hay que adaptar o mejorar para un buen clima laboral.

Método

El objetivo de este trabajo fue obtener datos significativos para verificar elementos relacionados al clima organizacional e indicadores que favorecen la motivación en la cadena

de restaurantes. En los resultados con menor puntaje y de mayor importancia que se obtuvo en el estudio realizado a los empleados y considerados por ellos son: el reconocimiento e incentivos (bonos periódicos, felicitaciones por parte de sus jefes), el número de conflictos en las sucursales. Por otro lado, las puntuaciones más altas reconocidos por los colaboradores destacan: el compromiso con sus demás compañeros y por alcanzar los objetivos, el trabajo en equipo, la capacitación para realizar bien sus tareas y los equipos necesarios para cumplir con sus asignaciones.

Los resultados en general por indicadores analizados arrojan resultados dentro de los rangos entre aceptable a bueno, lo cual para la industria de comida rápida es difícil de mantener o lograr una calificación de excelente en cuanto a los los indicadores de motivación a evaluar.

Tiene una gran oportunidad la empresa para crear dentro del indicador de reconocimiento, actividades en pro de mejorar la situación actual, prestando un plan progresivo y alcanzable de incentivos a los directivos de esta organización.

Recomendaciones

La motivación para el personal operativo de la empresa, es fundamental para el desarrollo de sus actividades, únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.

A la hora de explicarle a los colaboradores de que constaba la encuesta, estos se mostraron receptivos, pero a la vez, sorprendidos de que se les estuviese dando a completar un documento como este. Es recomendable comunicar acertadamente cuando la empresa planifique aplicar nuevamente este instrumento para evitar que los colaboradores sientan el temor de ser despedidos y que no habrá ningún tipo de represalias por responder con honestidad la encuesta.

Aplicar el instrumento de motivación a los gerentes de las sucursales o personal staff de la empresa para conocer también sus indicadores de motivación y tener una visión macro del clima organizacional de la cadena.

Realizar los reconocimientos y felicitaciones por escrito para que los colaboradores sientan los mismos como algo formal y que están siendo retribuidos por su buen desempeño.

En el momento de realizar la inducción al personal explicar minuciosamente los incentivos monetarios y no monetarios que otorga la empresa a los colaboradores que demuestren un buen desempeño laboral.

Conclusiones

Este análisis permitió notar que existe dentro de la empresa un alto compromiso con respecto a trabajo en equipo y logros obtenidos por el personal, demostrando así que estos son sus puntos fuertes y también brinda una visión más amplia de aquellos factores que hay que adaptar y/o mejorar para un buen clima laboral.

La motivación produce en el personal operativo de la cadena, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

El indicador de reconocimiento se logró observar bajo a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, es decir, que los colaboradores sienten que son poco reconocidos verbalmente, escrito y pocos bonos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ben Ruiz, Bauzá Vázquez, Cruz Santiago y Calvo Mata: "*Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral*" en Contribuciones a la Economía, marzo 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Brunet, L. (1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas.
- Emery, C. & Barker, K. (2007). The effect of transactional and transformational leadership styles on the organizational commitment and job satisfaction of customer contact personnel. *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, 11(1), 77-90. Recuperado el 8 de enero de 2011 de <http://web.ebscohost.com>
- Erdogan, B., & Enders, J. (2007). Support from the top: Supervisors' perceived organizational support as a moderator of leader-member exchange to satisfaction and performance relationships. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 321-330. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.321>
- García Solarte, Mónica, Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración [en línea] 2009, (Julio-Diciembre): [Fecha de consulta: 15 de octubre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>> ISSN 0120-4645
- Julia Hosana Santos Franco, Jair Nascimento. UM ESTUDO DA RELAÇÃO ENTRE O TRABALHO EM EQUIPE E A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL. GES – Revista Gestão e Sociedade CEPEAD/UFMG vol. 4, nº 9, Setembro/Dezembro 2010. <https://gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/download/.../...>
- Terence R. Mitchell, Brooks C. Holtom , and Thomas W. Lee. How to keep your best employees: Developing an effective retention policy. *Academy of Management Perspectives* VOL. 15, NO. 4 | normal. Published Online: 1 Nov 2001 <https://doi.org/10.5465/ame.2001.5897929>

CLIMA ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SERVICIO DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT IN INSTITUTIONS IN SERVICE OF AQUEDUCTS AND SEWER

AUTORES: CAROL MOJICA¹, LESLIE JACKSON¹, YANILSA ABADÍA¹

¹Estudiantes de Licenciatura en Negocios con énfasis en recursos humanos de la Universidad Latina de Panamá.

Correos: nohelys.jackson@gmail.com

Recibido: 12 de agosto de 2018

Aceptado: 30 de noviembre de 2018

PALABRAS CLAVE:

*clima
organizacional,
instituciones de
servicio,
productividad.*

Resumen

La constante evolución de las organizaciones debe ir de la mano con la evolución de su talento humano, las nuevas tendencias de desarrollo organizacional, tecnologías, ameritan un ambiente acorde y adaptado a las situaciones que se presenten a nivel laboral para el mantenimiento de una satisfacción del clima laboral. En la búsqueda de esas mejoras organizacionales es por lo que se planteó el objetivo de Diagnosticar el clima organizacional en instituciones de servicio de acueductos y alcantarillados. Entre los autores relevantes revisados están: Prado (2014), Hellrieger y Slocun (2009), (García, 2009). La metodología desarrollada fue la descriptiva no experimental de campo. Entre los resultados relevantes obtenidos los cuales fueron preocupantes se observó que existe un alto nivel de inasistencia por parte de los colaboradores a la institución, aun cuando el volumen de trabajo es alto, los trabajadores que si cumplen con sus labores se están viendo afectados, muestran una baja motivación y eficiencia por la carga de trabajo que se presenta a diario y que recae en pocos, por ello se concluyó que la intervención de desarrollo organizacional para mejorar el clima organizacional se haga lo antes posible para recuperar la satisfacción en el recurso humano y la productividad.

Como citar el artículo: Abadía Yanilsa, Jackson Leslie, Mojica Carol (2018). Clima organizacional en instituciones de servicio de acueductos y alcantarillados. Gente Clave. Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado. Universidad Latina de Panamá, 3 (1), 30-48.

PALABRAS CLAVE:

*organizational
environment,
service
institutions,
productivity.*

Abstract

The constant evolution of organizations must go hand in hand with the evolution of its human talent, new trends in organizational development, technologies, they deserve an environment adapted to the situations that arise at the working level and according to the maintenance of the work climate satisfaction. In the search of those organizational improvements is so arose the aim to diagnose the organizational environment in institutions of water and sewer service. The revised relevant authors include: Prado (2014), Hellrieger and Slocun (2009), (Garcia, 2009). The methodology developed was the non-experimental descriptive field. Between the relevant search results which were worrying was that there is a high level of absenteeism by employees to the institution, even when the workload is high, the workers that if they fulfill their tasks are seeing affected, they show a low motivation and efficiency by load that occurs daily and work that lies within a few, therefore concluded make as soon as possible for the intervention of organizational development to improve the organizational climate retrieve the workforce satisfaction and productivity.

Introducción

Hoy en día las empresas de servicios enfrentan un gran reto ya que dependen de los usuarios, en su mayor parte de la persona que brinda la atención y todo esto conlleva a que el capital humano sea el punto más importante dentro de las instituciones y organizaciones.

Ruzzier, Antoncic, Hisrich y Konecnik (2008), en una investigación acerca de la relevancia de la utilización de la perspectiva del capital humano en las empresas de mediana magnitud como impulso hacia el crecimiento internacional, afirman que los empresarios se involucran en su capital humano (conocimiento, habilidades, y valores) para avanzar en los intereses de sus organizaciones. En este contexto el propósito de la organización es crecer y se debe conocer a las personas que laboran dentro de ella, lo que implica valorar el capital humano. Para ello es importante saber el punto de vista del trabajador y medir el clima organizacional presente en la empresa.

En ocasiones se toma en cuenta las habilidades de estas personas tienen sin pensar en que no es lo único en lo que debemos trabajar si no en la satisfacción, eficiencia, productividad y percepción que esta tenga de su entorno laboral.

Según Hellrieger y Slocun (2009), el clima organizacional se define como un conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular o sus subsistemas, y que puede ser inducido por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente.

Davis, K. (2009), plantea que el comportamiento humano es una acción realista de toda empresa, dirigir la mirada hacia este enfoque. El comportamiento se refiere a los actos y actitudes de las personas en la organización, el comportamiento organizacional usa el estudio sistemático para mejorar las predicciones del comportamiento laboral en toda institución.

El resultado de un buen comportamiento organizacional dependerá de la manera como se ha gestionado el capital humano en la organización, como están integrados los miembros que la forman, cuál es su identificación con la institución, como se manifiesta su crecimiento personal y profesional, cómo se da la motivación, la creatividad, la productividad, la identificación y la pertenencia.

Chiang, Rodrigo y Partido (2010), expresan que en Panamá el estudio del clima organizacional aporta conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y para la calidad y eficiencia de la acción organizativa. En estos dominios, la influencia de variables actitudinales, tales como la satisfacción laboral y de ciertas variables personales, como la autoeficacia, pueden tener una acción preponderante sobre la interacción social que se desarrolla entre distintos actores que componen las organizaciones y por ello, sobre los resultados obtenidos en el trabajo.

Yoder Dale (2008), al mismo tiempo la eficiencia laboral actúa en el ámbito interno de una empresa, ahí es donde se puede trabajar por reducir los gastos laborales; sin embargo, no se puede dejar de mirar afuera, para ajustar estrategias y acciones de manera que pueda aprovechar las oportunidades o neutralizar las amenazas que se presenten.

Edel, R. et al. (2008), mantiene que el interés suscitado por el campo del clima organizacional y está basado en la importancia del papel que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran la organización sobre sus modos de hacer, sentir y pensar y, por ende, en el modo en que su organización vive y se desarrolla.

En ocasiones la empresa se ven desbordadas por un gran número de tareas que se nos presentan diariamente. Llegada esta instancia, es importante no perder la calma y encontrar la mejor manera de cumplir con todas las obligaciones.

En todas las organizaciones existen momentos en los que el trabajo se acumula y parece no terminar más. Las horas nunca son suficientes para cumplir con todas las obligaciones y responsabilidad que tiene esta institución por la gran importancia que tiene el consumo de agua potable diariamente el cual es vital para todos los seres humanos y con el alto volumen de trabajo, los niveles de estrés aumentan en el personal en un estudio realizado de los años 2016 a 2017 dio como resultado lo siguiente: en cuanto el volumen de trabajo registrados en el 2017 fue de 23 mil 407 casos mientras que en los primeros cinco meses de 2018 ya se superó la cantidad de todo el año pasado: 24 mil 150 casos reportados.

Aunque los servicios que presta el departamento incluyen brindar información general y verificar medidores, que reportan cifras elevadas, la mayoría corresponde a interrupción

del suministro, fugas de agua y desborde de aguas servidas. En vista de que la mínima cantidad de cuadrillas que existen, los técnicos se ven obligados a determinar que emergencia atenderán con mayor prontitud. De allí que el tiempo de atención promedio de denuncia puede oscilar entre 2 y 100 dependiendo del servicio. En el caso de las fugas de agua, el promedio en 2017 fue de 22 días y en 2018, de 19 días.

Cada vez son más la quejas por parte de los usuarios sobre el mal servicio que brinda los colaboradores de que resuelven problemas de tuberías rotas, y dejan sin reparar por varios meses las áreas más afectadas, mostrando poco interés en su trabajo. Trabajan “remendando” solo para salir de los apuros de los problemas y no solucionándolos como debe ser.

A su vez se ha reflejado un alto resultado de inasistencia por parte de los colaboradores a la institución aun cuando el volumen de trabajo es alto, los trabajadores que si cumplen con sus labores se están viendo afectados, muestran una baja motivación y eficiencia por la carga de trabajo que se presenta a diario.

Dicho personal se ve afectado por factores que inciden en su eficiencia laboral, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo de sus jefes y que además cuando se empieza a acostumbrarse son cambiados del cargo; otro aspecto es el deficiente empleo de la comunicación, la misma no fluye en todos los puntos cardinales de la dependencia; la alta rotación del personal sin previo aviso; el choque entre los valores de la entidad y los valores individuales; el no contar con los recursos necesarios a la hora de trabajar y recibir insultos por los moradores de las áreas donde reparan. Todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales, tensos y autoritarios que merman la eficiencia del personal en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento que en común se torna en los funcionarios, afectando directamente la calidad de los servicios que se brindan a la comunidad.

El departamento de inspecciones está en una situación crítica por falta de recurso humano y equipo para mantener el sistema en operación, y además reparar las fugas de agua potable y residual.

Con esta investigación se desea realizar un diagnóstico de clima laboral, para detectar las áreas a mejorar y así brindarle un mejor servicio a la comunidad, de esta manera conocer los factores que repercutan en la organización.

Desarrollo

El clima organizacional nace de la idea de que los sujetos humanos viven en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese entorno (García, 2009)

Hacer una investigación sobre el clima organizacional dentro de una organización o empresa no es algo nuevo ya que es uno de los factores que más inciden y va de la mano

con la eficiencia y productividad de los colaboradores y de esto depende el éxito que tenga la empresa u organización.

De esta misma manera el desarrollo y permanencia de las organizaciones depende cada vez en mayor medida, de las personas que las integran tal como lo señala Eduardo Jorge Anoletto, 2009.

En este mundo donde cada vez las organizaciones se hacen más competitivas y demandantes la mayoría de las empresas buscan estrategias para hacer a sus empleados más productivos y eficientes, buscan innovación se actualizan con más nuevas maquinarias y tecnologías para hacer sus procesos más rápidos y así tener un servicio y respuestas inmediatas para sus usuarios.

A su vez detectar las necesidades de los usuarios, de los trabajadores y de la institución en general es determinante para el logro de los objetivos organizacionales y representa un área de oportunidad para aquellas técnicas y procedimientos susceptibles de mejora. (Álvarez et al. (2009)

Por lo tanto hacer un repaso de los objetivos que tiene la institución y lo que realmente está pasando en la actualidad, las bajas que está presentando en cuanto a su rendimiento y competitividad podemos observar que el personal de esta Institución no se identifica con los objetivos, de la misma forma que el pensamiento administrativo es muy antiguo, y se debería implementar nuevos objetivos que sean convenientes para los empleados y ellos se sientan identificados con ellos.

En el mismo orden de ideas Chiang M. y otros 2010 señalan que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Aunque muchos lo ven solo como un elemento más el poder conocer cómo se sienten los colaboradores en el ambiente donde desempeñan su trabajo diariamente es fundamental para cualquier empresa ya que con ella podemos medir los niveles de satisfacción, relaciones laborales, comunicación, eficiencia y eficacia entre otros.

En el ámbito laboral se pueden describir múltiples estímulos que actúan en el individuo y en el mundo del trabajo, afectándolo o haciéndolo de este lugar propicio para el logro de metas establecidas por la organización tal como lo señala (Sánchez J. y Otros 2012)

Además la mayoría de las personas pasan más tiempo en su trabajo que en su propio hogar, por lo tanto se debería fomentar un ambiente agradable donde el personal se sienta satisfecho que se sienta en familia esto da un sentido de pertenencia más amplio.

El clima organizacional y el ambiente son determinantes por su contexto económico, social y político; a su vez, aquel de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de cada uno. (Prado 2014)

Una de las causantes de estrés en el trabajo es la sobrecarga del mismo el no saber dividir de manera adecuada las funciones y que a la vez por falta de personal en una organización el peso del trabajo sea más grande para los que están en el momento esto afectando la salud de los colaboradores y creando cansancio y desgaste físico.

Con el transcurso de los años la mala Imagen con que cuenta la Institución por el servicio que brinda a nivel Nacional no ha cambiado y el llamado que se hace a la privatización de esta Institución puesto que se piensa de que con una nueva administración podría mejorar el servicio que ofrece al país.

Con Teoría del Clima Organizacional de Likert, donde señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una Organización (Likert, 2014).

Variables causales son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables.

Variables intermediarias Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

Variables finales Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes.

Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario que corresponde a un clima cerrado y a un sistema muy participativo, que corresponde a un clima abierto.

Uno de los problemas más difíciles a los que se enfrenta esta institución es un responsable de comunicación interna ya que no cuenta con CO que posee las capacidades y justifique una inversión para un plan de comunicación con los empleados, ya que supone un coste importante para la organización y no tiene un efecto claro y visible de carácter inmediato.

En muchas ocasiones, el coste que implica comunicar (a nivel de recursos monetarios asignados) es inferior al coste que se tendría por No Comunicar (a nivel de funcionamiento de la empresa). Se debe convencer a la Dirección de la organización de la importancia que puede tener realizar una comunicación activa y eficiente a nivel interno, ya sea en cuestiones de funcionamiento interno (mejora de las relaciones internas entre los miembros de la organización) como también de los resultados económicos que se puedan derivar de ese mejor funcionamiento (mayor productividad, menores defectos, mayor

calidad, etc.). De esta manera, la comunicación interna se observaría como inversión de recursos (humanos, de tiempo y monetarios), para el mejoramiento de los resultados y del funcionamiento de la empresa.

Método

El presente estudio se considera descriptivo, no experimental, de campo, busca analizar las dimensiones que afectan el clima organizacional, se utilizó el instrumento diseñado por Chacín y Frassati (2011), validado por el juicio de cinco expertos y con un coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.94, considerando con un resultado confiable, la población objeto de estudio estuvo conformada por 60 sujetos que representan el total de empleados de una de las plantas del instituto, se excluyeron aproximadamente 9 sujetos que se encontraban de licencia durante el momento de la aplicación de la encuesta.

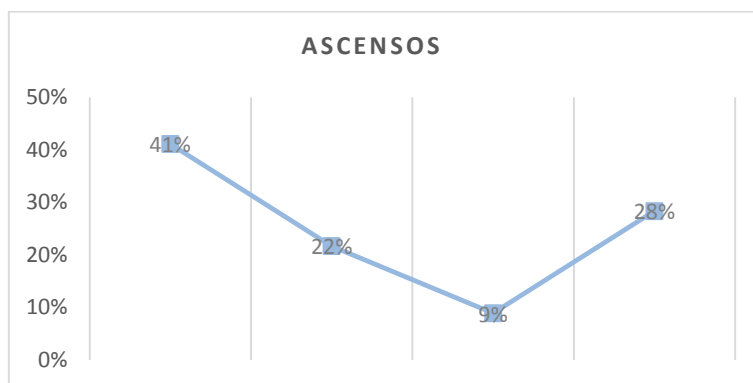
Resultados

A continuación se presenta los resultados de cada uno de las dimensiones del clima organizacional analizadas en la institución:

Tabla y grafica 1

Título: Ascensos

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
41%	22%	9%	28%



Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 1. El 41% de los colaboradores están totalmente de acuerdo de que han alcanzado algún ascenso desde que llegaron a la institución mientras que el porcentaje de respuestas de los colaboradores que están totalmente en desacuerdo en que han

obtenido ascensos y aumento de salario es del 28% por lo que cabe destacar que la mayor parte ha recibido ascensos y aumento de salario, favoreciendo el clima laboral en esta dimensión.

Tabla y grafica 2
Título: Reconocimientos

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
46%	6%	6%	41%

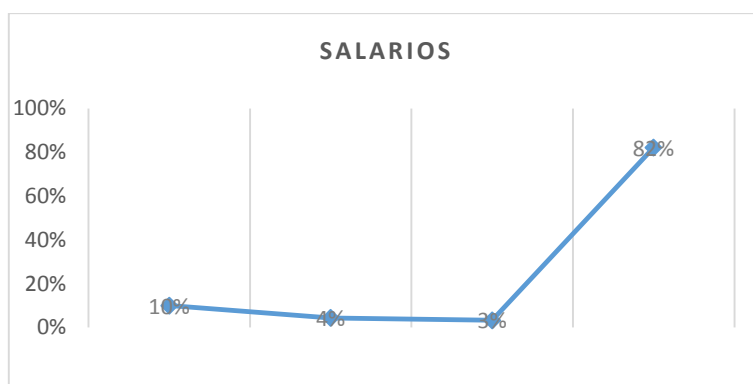


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 2. El 46% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que reciben reconocimiento cuando se destacan en sus labores mientras que el 41% de los trabajadores responden que no reciben reconocimiento prácticamente la mitad de los trabajadores son reconocidos, mientras que la otra mitad dice lo contrario esto da como resultado una baja en el clima laboral de estas personas.

Tabla y grafica 3
Título: Salarios

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
10%	4%	3%	82%

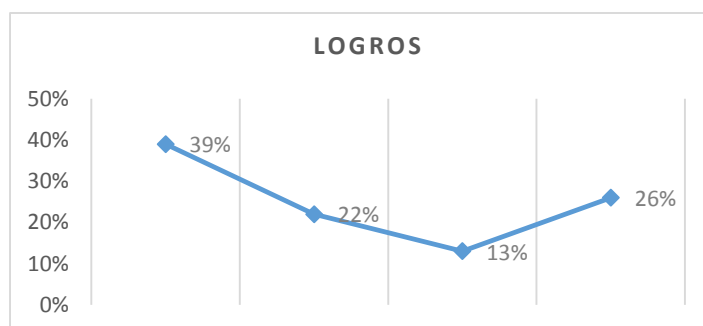


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 3. El 82% de los trabajadores no está conforme con el salario que recibe por lo que se puede observar gran nivel de acuerdo entre los trabajadores con relación a este aspecto y un promedio muy bajo de 10% de aquellos trabajadores que se sienten conforme con su salario siendo esta una de las dimensiones menos valorada con pocas respuestas positivas.

Tabla y grafica 4
Título: Logros

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
39%	22%	13%	26%

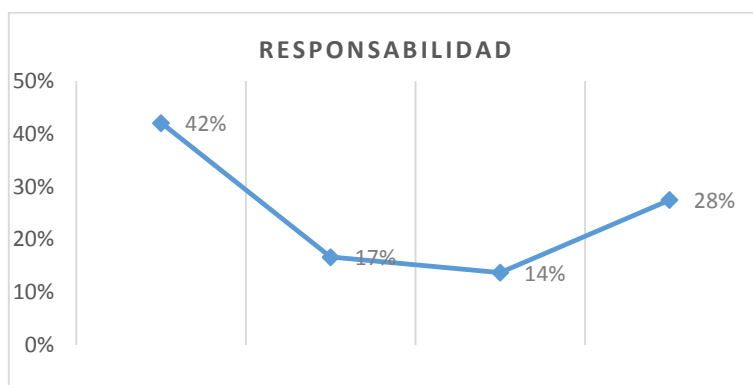


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 4. El 39% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con que han obtenido logros desde que ingresaron a la institución y un 26% que está totalmente en desacuerdo en que haiga obtenido algún logro dando un porcentaje un poco inferior a las personas que respondieron positivamente a esta dimensión esto nos demuestra que la mayor parte del personal ha alcanzado logros y metas tanto en su vida personal como laboral desde que ingresaron a trabajar en esta entidad.

Tabla y grafica 5
Título: Responsabilidad

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
42%	17%	14%	28%



Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 5. La mayor parte de los colaboradores se sienten responsables de las metas que se establecen en la organización con un promedio de 42% de respuestas positivas y un 28% del personal que no siente responsabilidad de las mismas , esto desde un punto es de ventaja para la Institución que la mayoría reconozcan que tienen una gran responsabilidad por responder al cumplimiento de las metas y de que cada uno cumpla con lo que le corresponde ya que también el trabajo de la mayoría depende de otros recursos y personas que si estas no cumplen son afectados.

Tabla y grafica 6
Título: Comunicación asertiva

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
61%	19%	4%	16%

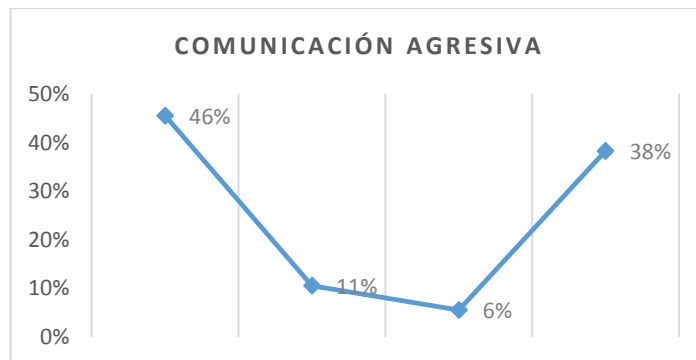


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 6. El 61% que representa la mayor parte de los colaboradores, manifestaron que existe una excelente comunicación asertiva, en efecto porque están claras las indicaciones directas, sinceras y con tono de voz adecuada, mientras el 16% manifiesta que las indicaciones no son claras.

Tabla y grafica 7
Título: Comunicación agresiva

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
46%	11%	6%	38%

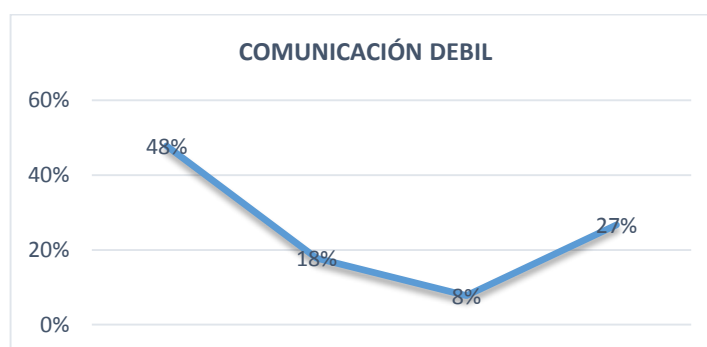


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 7. La mayor parte de los colaboradores han manifestado un problema de relaciones interpersonales, por la forma agresiva con que se comunican a diario, usando lenguaje poco cortés, en voz alta y miradas desafiantes, mientras el 38% manifiesta que se comunica con tono adecuado y respetuoso.

Tabla y grafica 8
Título: Comunicación débil

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
48%	18%	8%	27%

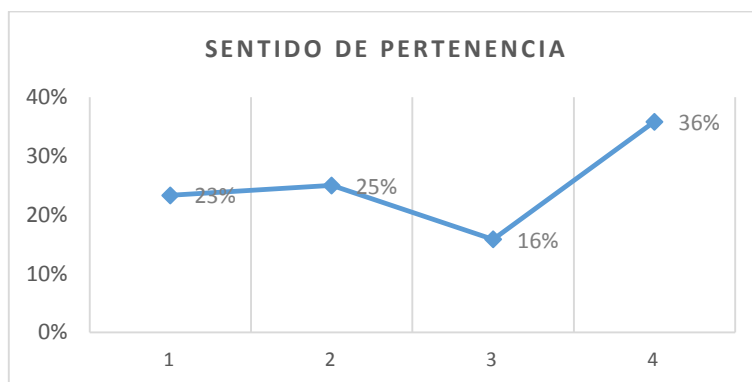


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 8. El 48% de los colaboradores manifiestan que la forma de comunicarse es cortante y con un tono de voz muy bajo, además de que no se utiliza el contacto visual. Mientras que hay un importante grupo del 27% que no está de acuerdo con decir que su forma de comunicarse sea débil.

Tabla y grafica 9
Título: Sentido de pertenencia

Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
23%	25%	16%	36%

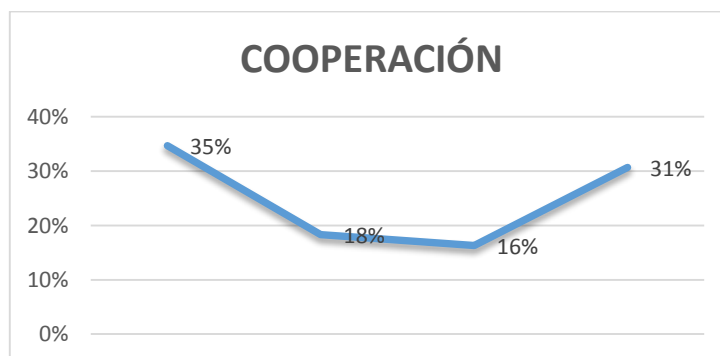


Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 9. El 36 % de los colaboradores manifiestan que la gran mayoría no tiene sentido de pertenencia por lo contrario el 25%; considera que trabaja en una empresa estable que garantiza su empleo, se siente orgulloso de pertenecer a la institución.

Tabla y grafica 10
Título: Cooperación

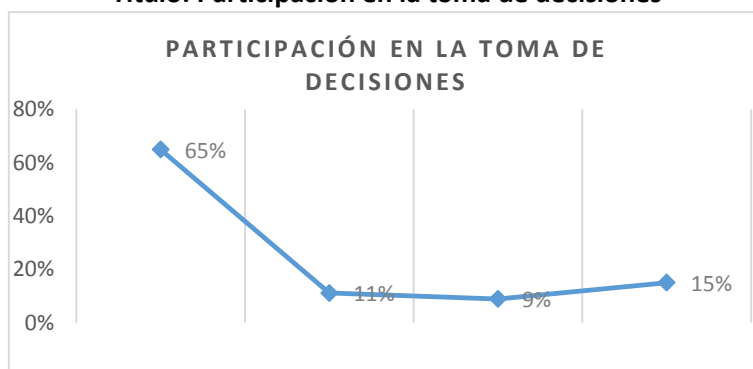
Totalmente de acuerdo	Medianamente De acuerdo	Medianamente En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
35%	18%	16%	31%



Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 10. El 35% que representa la mayoría de los colaboradores manifiesta que están de acuerdo con la cooperación y esto se debe a que la organización ha definido sus objetivos y las metas institucional; sin embargo el 31% han manifestado que no están de acuerdo al sistema de cooperación porque los compañeros no trabajan en equipo y además no se toman en cuenta sus ideas.

Grafica 11
Título: Participación en la toma de decisiones



Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 11. El 65% de los colaboradores está de acuerdo con que participar en la toma de decisiones es importante para el crecimiento y objetivos de la institución, mientras que el 15% respondió que no está de acuerdo que la toma de decisiones dependa de la participación del colaborador.

Grafica 12
Título: Liderazgo directivo



Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 12. El 35% de los colaboradores manifiesta que su superior o líder orienta y delega las actividades asignadas, mientras que el 28% manifiesta que el líder o superior no dirige las tareas asignadas.

Grafica 13
Título: Liderazgo participativo



Fuente: Abadía, Jackson, Mojica (2018)

Tabla 13. El 57% de los colaboradores manifiesta que no es consultado por sus superiores al momento de la toma de decisiones, mientras apenas el 9% manifiesta que sus superiores toman en cuenta sus ideas.

CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo de diagnosticar el clima organizacional se pudo concluir que el liderazgo es una de los aspectos que prevalece y afecta el clima por sobre todos los indicadores restantes que pudiera inferirse que cambiarían al cambiar el estilo de liderazgo de uno autocrático a uno más participativo donde pueda ponerse en práctica el consenso para la toma de decisiones.

Asimismo, en los indicadores de ascensos se han llevado a cabo en menos de un 50% de acuerdo a lo arrojado por los entrevistados, existe un problema comunicacional y peor aún las relaciones interpersonales se encuentran deterioradas, lo cual amerita trabajar en optimizar las mismas, ya que este aspecto impacta negativamente en el clima organizacional.

Es necesario reforzar los reconocimientos, ya que casi la mitad de los colaboradores no se siente reconocidos, se sugiere implementar prácticas para que cada vez que realiza una actividad eficiente es reconocido verbalmente por su líder o jefe dentro de su departamento, o alguna actividad periódica donde se otorguen reconocimientos cuando

se destaca en sus labores, asimismo, otorgar reconocimientos escritos o bonos de reconocimiento cuando eleva su rendimiento por periodos prolongados.

En cuanto al estilo de comunicación, aunque predomina el asertivo, hay una fuerte inclinación en la comunicación débil y agresiva lo que esto pudiera estar creando micro climas que afectan el desempeño y la productividad entre los compañeros de trabajo, la comunicación débil se caracteriza por no establecer contacto visual o utilizar un tono de voz que no trasfiere correctamente la información y la comunicación agresiva se define por usar un tono de voz muy alto y poco cortés, esto daría como resultado probablemente la falta de cortesía entre colaboradores.

En relación al sentido de pertenencia también los resultados denotan ciertas diferencias, la mayoría considera que tienen estabilidad en el cargo por los años de servicio y algunos están dispuestos a colaborar con otras áreas, sin embargo la falta de recursos y equipos congestiona la cooperación entre miembros y entorpece las labores cotidianas.

En cuanto al liderazgo, los resultados mostraron que el líder puede tornarse poco accesible y poco preocupado por el bienestar de los colaboradores, esto repercute el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

RECOMENDACIONES

Es preciso promover un estilo de liderazgo que busque el cumplimiento de los objetivos de la institución y al mismo tiempo se preocupe por el bienestar de los colaboradores, siendo una institución que brinda un servicio muy vital para la sociedad y que cuenta con personal con amplia experiencias, es preciso mantener la importancia de valorar a la gente.

Desarrollar espacios para afianzar el sentido de colaboración y mejorar los estilos de comunicación fortaleciendo el estilo asertivo, versus el agresivo o débil

Establecer un sistema integral para la generación de información que apoye las funciones y el cumplimiento de las actividades así como la atención de casos.

Brindar las herramientas y equipos necesarios para realizar las labores y por ende elevar la productividad y atención primaria de casos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chiavenato, I. (2008). Administración de Recursos Humanos. Editorial Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.

Goran Ekvall (2008). El clima organizacional, Colegio Oficial de Psicólogos. Editorial en Madrid.

- La Rosa Cruz Y (2008). Clima Organizacional en el Centro. Estado Sucre, Escuela Nacional de Salud Pública. Editorial República Bolivariana de Venezuela.
- Bermejo, G. de la Rosa, B. G. Montaudon (2008). Evaluación del clima organizacional en una unidad de tercer nivel. Editorial Juárez de México.
- Massip et al., C. Massip, R. Ortiz, M. Llantá, M. Peña, I. (2008). La evaluación de la satisfacción del personal en un reto a la calidad. Editorial Cubana.
- Hugo Iván Aburto Pineda y Joel Bonales Valencia (2009). Habilidades directivas. Editorial Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Cortés N., (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Editorial Xalapa. Veracruzana.
- Urdaneta, C. Álvarez. Urdaneta (2009). Clima organizacional en Institutos de Investigaciones de los sectores. Editorial Venezolana de G.
- Salas, (2009). Efectos de la interacción entre la cultura y las subculturas organizacionales en el clima de la organización. Editorial Monterrey.
- Medina Yáñez L (2009). Clima Organizacional, Diagnóstico Integral Simón Bolívar. Casacoíma. Estado Delta Amacuro. Editorial La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- Arnoletto, E. y Díaz, A. (2009). Un aporte a la gestión pública. Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración Pública. Editorial Córdoba, Argentina.
- Bravo Campos E (2009). Clima Organizacional en la Coordinación Nacional de Logística. Editorial La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.
- García Solarte M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Editorial Universidad del Valle, Colombia. Cuadernos de Administración.
- Carrillo, Sonia Palma (2009) Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. El Cid Editor | apuntes.
- Margarita Chiang Vega, María José Martín Rodrigo, y Antonio Núñez Partido (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Editorial Pontificia Comillas.
- Robbins SP, Judge TA (2010). Introducción al comportamiento organizativo. Editorial Madrid: Pearson.
- Almeida, Stanley Pacheco; Ferreira, María Cristina (2010). El impacto de las actitudes de cambio organizacional en el comportamiento de ciudadanía, Editorial Brasilia.
- Vargas, J. (2010). Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal. Editorial Pereira.

- Camacho D. y Montero, (2010). El clima organizacional y su influencia en la calidad de servicio de los administradores del gobierno. Editorial Estatal de Bolívar.
- García et al., Moro M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal. Editorial Colombia Calidad Asistencial.
- Pelaes, O. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios. Editorial Mayor de San Marcos.
- Chiang Vega, M., & Nuñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad Pontificia Comillas.
- Carmona V. y Jaramillo, (2010). Estudio del clima organizacional. Editorial Pereira
- Hernández et al., R. Hernández. Fernández P. Baptista (2010). Metodología de la investigación del clima organizacional. Editorial McGraw Hill.
- Evia, (2011) Influencia del clima organizacional en el servicio al cliente. Caso: empresa Pastisel. Editorial Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca.
- Segredo Pérez AM. Clima Organizacional y Control interno. En: López Puig P. (2011). Editorial, Multimedia para el desarrollo del Control Interno. Editorial La Habana: CEDISAP.
- Marcio Freire, Valeriano; Talamini, Edson; de Oliveiraa, Leticia. (2011). Diagnóstico de clima organizacional utilizando a matriz de importancia del desempeño: aplicada en una pequeña empresa do agro negocio. Editorial Universidad Federal da Grande Dourados.
- Segura Massó AA (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios. Editorial Ava Enferm.
- Cabello, E, J. Chirinos (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios. Editorial Herediana.
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima Organizacional: Definición, Teoría, Dimensiones Y Modelos De Abordaje.
- Castellanos Martínez Javier Francisco (2012). Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona. Editorial Académica Española.
- Castellanos Martínez, José Luis; Sánchez Leyva; Aguirre Alemán, Patricia Martínez Moreno, María Guadalupe (2012). Clima Organizacional. Editorial EAE.
- Patarroyo, J. (2012). Clima organizacional: elemento clave para el proceso de calidad en las instituciones. Editorial Colombia.

Jesús Felipe Uribe Prado (2015). Clima y Ambiente Organizacional. Editorial El Manual Moderno.

Bordas Martínez, M. J. (2016). Gestión Estratégica Del Clima Laboral. Universidad Nacional De Educación A Distancia.

TEORÍA DE LA ARGUMENTACIÓN Y LA ESTRUCTURA DEL DISCURSO EN BIOÉTICA: UN ENFOQUE DESDE LA RETÓRICA

THEORY OF ARGUMENTATION AND THE STRUCTURE OF SPEECHS IN BIOETHICS: AN APPROACH SINCE RHETORIC

AUTORES: DÍAZ RIVERA, YASHIRO ABIUD¹

¹ Doctor en Medicina, Universidad de Panamá; Especialista en Estudios Éticos, Universidad Santa María la Antigua; Magíster en Bioética, Universidad europea Miguel de Cervantes; Magíster en Educación, Universidad Interamericana de Panamá; Magíster en filosofía, mención lógica, historia y filosofía de la ciencia, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. Médico del Departamento de Planificación, Región Metropolitana de Salud, Ministerio de Salud.

Correos: yashirodiaz@cableonda.net

URL: <https://orcid.org/0000-0002-9762-0171>;

<http://www.redalyc.org/autor.oa?id=28713>;

https://www.researchgate.net/profile/Yashiro_Diaz3

Recibido: 18 de octubre de 2018

Aceptado: 12 de diciembre de 2018

PALABRAS CLAVE:

*Argumentación,
discurso en
bioética, retórica.*

Resumen

La bioética es una disciplina reciente, tanto descriptiva (meta-bioética) como normativa/prescriptiva. La base de esta normatividad es el consenso que resulta de la deliberación acerca de diversos temas contemporáneos que atañen a la humanidad desde su dimensión moral, biológica, psicológica, social y relacional con otros seres vivos. El objetivo de este trabajo es revisar la teoría de la argumentación y la estructura del discurso en bioética como un enfoque desde la retórica esta herramienta genera un discurso persuasivo con el fin de lograr un consenso fundamentado en la razón práctica y la reflexión ética. Además, la deliberación fue apoyada en argumentos teóricos que respaldan una "dialéctica para una sociedad democrática" (Reeder, 2007). Entre las evidencias obtenidas se puede hacer mención el aporte de la teoría de la comunicación humana de Watzlawick, la pragmatolingüística en Austin, el método triangular de Elio Sgreccia y la retórica contemporánea.

Como citar el artículo: Díaz R. Yashiro A. (2018). Teoría de la argumentación y la estructura del discurso en bioética: un enfoque desde la retórica. Gente Clave. Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado. Universidad Latina de Panamá, 3 (1), 49-59.

KEYWORDS:

*Argumentation,
speech in
bioethics,
rhetoric.*

Abstract

Bioethics is a recent discipline, both descriptive (meta-bioethics) and normative / prescriptive. The basis of this normativity is the consensus that results from deliberation about various contemporary issues that concern humanity from its moral, biological, psychological, social and relational dimensions with other living beings. The objective of this work is to review the Theory of argumentation and the structure of discourse in bioethics as an approach from the rhetoric systematically texts that approach the theory of argumentation, specifically rhetoric, this as a tool that generates a persuasive discourse in order to achieve a consensus based on practical reason and ethical reflection. In addition, the deliberation was supported by theoretical arguments that support a "dialectic for a democratic society" (Reeder, 2007). Among the evidences obtained, mention can be made of the contribution of Watzlawick's theory of human communication, pragmalinguistics in Austin, the triangular method of Elio Sgreccia and contemporary rhetoric.

INTRODUCCIÓN

La bioética es la disciplina que reflexiona acerca de los actos humanos que repercuten en otros seres vivos: la humanidad y el ecosistema. Por ende, se trata de una ética global de la vida. Los actos humanos inciden en beneficio o perjuicio de otros seres vivos: humanos, animales, plantas, y el ecosistema en general; en el presente o en un futuro. Entones, existe una responsabilidad actual que urge por la supervivencia de la próxima generación de hombres y mujeres.

Las ciencias de la vida son aquellas que tienen por objeto de estudio a los seres vivos. Podemos mencionar algunas disciplinas que corresponden a las ciencias de vida y que han cobrado mayor importancia en los temas bioéticos: biología celular y molecular, bioquímica, microbiología, biotecnología, microbiología, biomedicina, embriología humana, ecología, entre otras. Además, existe una extensión de la bioética hacia las ciencias de la salud y las ciencias sociales, sobre todo en el marco de las políticas en salud pública, tanto a nivel local como a nivel mundial. Por ello, la bioética se puede dividir en: meta-bioética o bioética general, y bioética especial.

La primera determina el estatuto epistemológico de la misma, su historia, su método; y la segunda observa temas específicos de la bioética, tales como, el inicio de la vida de un ser humano, el final de la vida, el trasplante de órganos cadavéricos, la investigación clínica en seres humanos y en animales, las enfermedades mentales y los derechos humanos, la epidemia de VIH-SIDA en cuanto tema de salud pública y economía política, el cambio climático, la maternidad subrogada, entre otros. Por lo cual comprendemos la bioética como un discurso que: 1. Involucra diversas disciplinas, 2. Nos incumbe a todos, 3. Considera temas necesarios en cuanto la supervivencia de la humanidad, 4. Es descriptiva

y normativa, por ende, teórica y práctica y 5. Requiere de argumentos válidos para lograr un consenso.

Lejos de ser una disciplina autónoma, la bioética requiere una constante revisión de conceptos por parte de la filosofía. En primera instancia, es justo y necesario el aporte de la ética y su descripción del fenómeno moral (meta-ética) en asuntos relacionados con la Vida; por otro lado, la filosofía de la biología contempla la teoría de la vida y el ser-vivo como parte de un sistema; la antropología filosófica y su deliberación sobre el fenómeno de lo-humano-en-sí, y la teoría de la argumentación, objetivo de este ensayo el cual denotará la importancia (y su relación) con la bioética. Otras ciencias que auxilian a la bioética son la antropología social, la economía, la sociología y las políticas públicas.

Son importantes las reflexiones teológicas en el ámbito de la bioética, sin ser esta la única fuente. Y es que existe una clara distinción entre ciencias de la religión, tales como la sociología, la historia, la psicología y la fenomenología de la religión, de la teología (Lucas-Hernández, 1999: 35-41). Todas pueden ofrecer una explicación científica y teológica del ser humano y su relación con la divinidad: *homo religiosus*. Los actos humanos son complejos y se ven afectados por nuestro bagaje cultural: educación, religión, costumbres (moral); nuestras emociones y las circunstancias socio-históricas. Entonces, contemplar una universalidad ética en algo que se caracteriza por ser diverso, naturalmente, tal como la Vida, y lograr crear un consenso universal es una odisea que se ha propuesto desde los vestigios de los derechos humanos. Para lograr tal consenso entre grupo de expertos (filósofos, científicos, bioeticistas) se requiere lograr persuadir, no solo a la comunidad académica, sino a la sociedad. Y es en la retórica que podemos obtener tal técnica de persuasión, guiada por la ética.

TEORÍA DE LA ARGUMENTACIÓN

La herramienta metodológica fundamental de la bioética es el discurso consistente en la deliberación de argumentos consensuados, lo que nos lleva a considerar una primera verdad: la bioética se nutre de la teoría argumentativa, siendo la retórica la opción más acertada. Y, otro hecho es que la bioética se basa en el consenso y no en el debate. Para comprender el texto, se hará una aproximación sucinta sobre la teoría de la argumentación.

La teoría de la argumentación estudia el proceso de argumentación, es decir, el análisis de la construcción de argumentos: su validez o no. La argumentación es un proceso realizado por el ser-humano a partir de su ser-racional, ser-moral y ser-relacional: este razona, valora y comunica. No se puede considerar la argumentación como un proceso meramente formal, tal como pretenden la lógica (formal) y el lenguaje informático. Según

Luis Vega Reñón, (2007, 29), hay tres perspectivas de la teoría de la argumentación: Analítica (Lógica), Dialéctica y Retórica.

De acuerdo a Harry Reeder:

“Es importante recordar que la argumentación es un proceso humano. Como tal, está relacionado no sólo con nuestra razón, sino también con nuestro instinto y nuestras emociones. Necesitamos estar conscientes de nuestra forma de pensar lógicamente para ofrecer argumentos persuasivos racionalmente. Sin embargo, también debemos ser conscientes de la humanidad de aquellos con quienes discutimos, y recordar que la persuasión requiere de algo más que la simple lógica”. (2007: 18-19)

Y es que el enlace de estas dos perspectivas de la teoría de la argumentación, retórica y lógica, responde no sólo al proceso de razonamiento, sino a las disposiciones psicológicas del orador y del oyente. Aristóteles lo explica en términos del *logos* (λόγος), el *êthos* (ἦθος) y el *pathos* (πάθος). Se requiere, además de un proceso de argumentación racional (λόγος), que el orador genere en la audiencia un sentido de admiración y respeto atribuido a un carácter digno (ἦθος), y que el locutor/orador tenga dominio emocional propio y evite despertar las pasiones de la audiencia (πάθος) haciendo uso de falacias (la *Ad populum* es la que vemos más en nuestras asambleas que legislan).

En cuanto al lenguaje como expresión del discurrir de nuestro pensamiento, los neopositivistas realizaron aportes en cuanto a la estructura del lenguaje, el significado de los signos lingüísticos (semántica) y las variantes circunstanciales socio-culturales y emocionales de los interlocutores (pragma-lingüística).

Respecto al uso del lenguaje y su asociación con el λόγος, Emilio Lledó refiere:

“El lenguaje es, pues, la estructura fundamental del pensamiento y éste, en su marcha expresiva a través de aquél, no debe prescindir de la carga real que, en todo momento, acompaña al logos. Por eso, no puede quedar reducido el lenguaje, ni siquiera en su mero aspecto científico, a un simple encadenamiento de antecedente y consiguiente, mientras permanecen en la oscuridad asociaciones, resonancias, imágenes significativas de las palabras”. (2008, 132)

En este sentido, debemos considerar los aportes de la pragma-lingüística y el proceso de argumentación, sobre todo en la retórica. Y es que el lenguaje lleva implícito un acto del habla ilocutivo¹ que transforma la realidad de los interlocutores. Aristóteles ya había

¹ Hago uso del concepto asamblea o ἐκκλησία como forma de denotar el espíritu de la democracia ateniense.

analizado un tipo de proposiciones que conllevan un valor de verdad y falsedad (λόγος ἀποφαντικός o emisiones apofánticas), que son actos del habla constatativos (constatan un hecho), de aquellas que no son apofánticas (Cárdenas, 2011: 46). Se consideraba en la antigüedad clásica y la escolástica, que la lógica solo debía encargarse de los λόγος ἀποφαντικός. Ya con los avances en lingüística y las teorías de la comunicación, reconocemos que los actos del habla no sólo corresponden a la emisión de palabras con una estructura formal, como un constituyente sintáctico. La pragma-lingüística considera los factores extralingüísticos, tales como el contexto cultural, las expresiones corporales, las emociones como aquellos que conforman/transforman el significado de las emisiones lingüísticas o locutivas. Incluso el permanecer callado conlleva un significado y lo detalla uno de los axiomas de la teoría de la comunicación humana de *Watzlawick*: no podemos dejar de comunicar. (Rizo García, 2011: XVI (75), 5).

RETÓRICA Y ÉTICA

El término *retórica* adquirió una denotación popular peyorativa. Se consideraba (o considera) que la retórica es aquella palabrería vana que tiene un solo objetivo: persuadir. No importa si lo que se dice es cierto, incluso perjudicial. Se asocia al acto del habla de los políticos y vendedores. Sin embargo, la retórica tiene sus precedentes en Aristóteles, quien describe la importancia de las emociones, el carácter y la lógica en la elaboración de discursos persuasivos y válidos. Y es que el Estagirita considera la retórica como un arte de persuadir-para-el-bien: no solo se considera el aspecto lógico-lingüístico, sino al pragmático y ético. Según Cárdenas (2011:15): "Aristóteles acerca la retórica a la lógica de los Analíticos Primeros, pues el entimema se comprende desde su teoría del silogismo".

Para Aristóteles, el entimema es "el cuerpo de la persuasión"(Ret.I 1,163b6-7). Y es que la función del entimema en el discurso es procurar ser parco, aligerar el discurso y apremiar que el oyente, por deducción, logre concluir lo que se ha omitido de manera consciente. Al suprimir una premisa con el objetivo de aligerar el discurso se puede cometer errores en el proceso de argumentación: sea de forma inconsciente o intencionada.

Finalmente, ¿qué es la retórica? Citando a Cárdenas:

“La retórica no es una ciencia, es una τέχνη [tekné o técnica]. Aún si

¹ John L. Austin (et al.) describe los elementos de los actos del habla en su *Cómo hacer cosas con palabras*. El elemento locutivo es aquel acto del habla relacionado con la emisión de palabras (locución), el elemento ilocutivo comprende la intención del emisor (el hablante) y los actos perlocutivos son las consecuencias que se producen en la relación interlocutora. Por ejemplo, al momento que un novio dice “Sí, acepto” (acto locutivo) se realiza un hecho voluntario e intencionado de consumir la unión con la novia (acto ilocutivo), lo que conlleva finalmente a la unión matrimonial (acto perlocutivo).

esto se reconoce, es claro que Aristóteles no pretende sólo enseñar cómo hacer discursos persuasivos, sino saber por qué y cómo se persuade, y esto último es una pretensión eminentemente teórica. Ésta, a su vez, estaría de hecho subordinada a una de tipo práctico: dar al orador los suficientes conocimientos y recursos para que pueda persuadir a sus oyentes, con el fin de que puedan formar juicios adecuados sobre lo que se considera justo, conveniente o digno de ser elogiado [...] “ (2011:35)

Luego, Cárdenas explica la relación que, para Aristóteles, tienen la retórica con la política. Y es que se procura persuadir a varios oyentes, es decir, el auditorio, la comunidad, la asamblea².

“Con los discursos retóricos los miembros de una comunidad pueden deliberar y tomar decisiones sobre si una determinada acción realizada, o por realizar, o que se realiza, es justa, conveniente o digna de ser elogiada. Dichas evaluaciones y decisiones son posibles, sólo si cada una de las acciones humanas puede ser interpretada, en términos de lo que es bueno, justo, o digno”. (2011:36)

Y lo bueno, justo y digno dista mucho de lo que es conveniente sólo para una de las partes y que pueda perjudicar la otra. En su Retórica, Aristóteles describe tres géneros de discursos retóricos: el deliberativo, el judicial y el epidíctico³. Y es en la retórica deliberativa que fundamentaremos el discurso en bioética, ya que, según el Estagirita:

“Para el que delibera, 'el fin' es lo conveniente y lo perjudicial. Pues en efecto: el que aconseja recomienda lo que le parece lo mejor, mientras que el que disuade aparta de esto mismo tomándolo por lo peor, y todo lo demás -como lo justo o lo injusto, lo bello o lo vergonzoso” (Ret.I 3, 195b10-15)

A diferencia de la concepción popular, la retórica es una técnica que se vincula a la ética, la lógica y la psicología. Ya que se trata de un acto meramente humano, no puede estar exento de las pasiones. Y es que Platón, los estoicos y el cristianismo han hecho de las pasiones un “algo” que debe ser erradicado o controlado a través de la razón, la voluntad y la fe. Considerar a un hombre meramente racional sería reducirlo a un autómata, por lo que el discurso no se puede reducir meramente a las reglas de la lógica formal, ya que “ [...] ni aun si dispusiéramos de la ciencia más exacta, resultaría fácil, argumentando sólo

² Hago uso del concepto asamblea o ἐκκλησία como forma de denotar el espíritu de la democracia ateniense.

³ Por epidíctico comprendemos el discurso que halaga o promueve las virtudes éticas e intelectuales de un personaje, o viceversa: desaprueba o vitupera los vicios de alguien.

con ella, lograr persuadirlos, pues el discurso científico es propio de la docencia, lo que es imposible en nuestro caso". (Ret.I 1, 170a3-6)

Es menester considerar algunos conceptos que vinculan la lógica, la epistemología y la ética. A través de la historia del pensamiento filosófico han existido diversas posturas. ¿Se puede lograr aprehender o conocer un concepto moral, tal cual logramos captar la naturaleza con los sentidos? ¿Los juicios éticos pueden ser considerados como verdaderos o falsos, válidos o inválidos, correctos o incorrectos, o simplemente no se puede concluir nada de ellos?

Miguel Kottow (2005:1) considera que "la teoría del conocimiento ha sido insistente en concederle al lenguaje descriptivo la exclusividad de ser sometida a validación cognitiva". Existen dos corrientes epistemológicas respecto a la ética: cognitivismo ético y no cognoscitivismo ético. Es decir, aquella (la corriente cognitivista) plantea la posibilidad de aprehender conceptos o enunciados de orden moral (objeto) por parte del sujeto. Al aprehender el objeto (enunciados morales), el sujeto se transforma. Este transformar puede implicar desde la realización de prejuicios, opiniones, creencias hasta la elaboración de argumentos válidos.

Por otro lado, la corriente no-cognitivista parte del presupuesto que los enunciados de orden moral no se pueden captar por el sujeto cognoscente, por ende, no se puede elaborar proposiciones que sean o verdaderas o falsas (o argumentos válidos) a partir de estas. Una bioética que adopte un no-cognitivismo ético es estéril. Según Kottow, "la epistemología del discurso ético solo es posible si las aseveraciones éticas son sometibles a criterios de veracidad y falsedad" (2005:1)

La dicotomía entre el mundo-del-ser y el mundo-del-deber-ser fue "guillotizada" por David Hume, quien niega la posibilidad de deducir proposiciones normativas (éticas) a partir de proposiciones descriptivas (factual). Por ejemplo, deducir que la mutilación genital es una práctica habitual en algunas tribus de África, Oriente Medio y Asia, llegando a ser universal y no cuestionada por los miembros, no significa que (por simple deducción) es lo que debería seguir practicándose, por ende, ser lo correcto. Y es que la moralidad, como objeto de estudio de la Ética, sólo describe costumbres arraigadas en una comunidad y consideradas como "lo bueno". Y es que considerar que lo acostumbrado es lo correcto es caer en la falacia naturalista descrita por G. E. Moore.

Es fácil confundirse al momento de elaborar discursos que suponen el ámbito de la ética: tan presto como se juzga, tanto más fácil se cometen falacias al momento de argumentar aquellos juicios. Y es que somos entes valorativos, con una herencia socio-cultural particular que va embebiendo nuestros juicios de valor. Según Toulmin:

"La ética concierne a todo el mundo. Los problemas y las teorías

científicas pueden despertar nuestra curiosidad o incluso apoderarse de todos nosotros alguna que otra vez, pero solamente para unos pocos tienen importancia práctica e inmediata. En cambio, todo el mundo se enfrenta con problemas morales, problemas sobre los que, después de mayor o menor reflexión, hay que decidir. Así, todo el mundo habla de valores." (1979:17)

MÉTODO DE ARGUMENTACIÓN EN BIOÉTICA

En cuanto al método de investigación en bioética, Elio Sgreccia (2009:73-75) propone examinar tres aristas del caso en cuestión: la arista biológica, la antropológica y la ética. Analizar un objeto de estudio, como el ser-humano o un ente-vivo, es en lo sumo complejo y requiere una mirada interdisciplinar y sistemática. Un discurso bioético que sólo se construya desde el conocimiento biomédico es incompleto, por ende, inválido. Partiendo de un cientificismo o biologismo se corre el riesgo de reducir al ser-humano a una de sus dimensiones: su corporalidad. Igual ocurre si la investigación decanta primordialmente hacia un área: psicologismo, teologismo, entre otros –ismos. Por lo que, investigar en bioética requiere el aporte de profesionales del área de las ciencias biológicas (ciencias de la salud, psicología, investigadores) y aquellos de las disciplinas humanísticas y sociales (filosofía, sociología, antropología).

Este método triangular de Sgreccia observa las dimensiones de lo-humano, pero no nos dice mucho acerca de la forma de construir un discurso persuasivo y en base a argumentos válidos. Tan importante como es evaluar las dimensiones humanas como una integralidad, es discurrir de forma coherente y persuasiva con el fin de lograr el consenso. La bioética requiere fortalecer el proceso de elaboración de sus argumentos. La bioética no puede construir sus argumentos basados en creencias míticas o teológicas. No obstante, debe considerar al ser-humano como un *homo religiosus*, por lo que las ciencias de la religión y la filosofía de la religión son una excelente fuente de comprensión del humano desde su ser-religioso. No es un intento de defender una bioética laica, no es el objetivo de este texto, sino dejar claro que la bioética comprende dos disciplinas que distan de la teología: aquellas de las ciencias de la vida y aquellas de las humanidades.

Es que pareciera no existir un método único en bioética, ni siquiera se re-define su estatuto epistemológico como disciplina autónoma, sistemática, o si se trata de un mero neologismo que involucra tecnicismos y palabrerías de diversas disciplinas del saber, incluso discursos repletos de moralinas y creencias basadas en la costumbre y mitos. Sin embargo, no es negable que lo que se discute no son hechos vanos, ya que se intenta reflexionar sobre los actos humanos que conllevan consecuencias en otros seres vivos, generalmente consecuencias que perjudican la supervivencia de la especie. Esto nos denota la necesidad de analizar el estatuto epistemológico de la Bioética.

Hablar de un debate en bioética es presuponer un "ganador" o una tesis que sea válida y correcta, sobre otra: no se trata de una controversia judicial. Se prefiere el concepto deliberar o dialogar, ya que, según Sofía Merlino:

"la negociación en Bioética no sería estratégica sino basada en la razón comunicativa o dialógica que debería idealmente conducir a acuerdos basados con exclusividad en el peso de los argumentos esgrimidos en un diálogo de todos los involucrados, generando solidaridades incluso allí donde se registra un antagonista irreductible." (2012: II (1), 117)

Una verdad ineludible: es en el consenso que se logra "una razón dialógica". Y es el consenso lo que engendra el diálogo bioético.

CONSIDERACIONES FINALES

Es claro que lógica y ética no pueden pertenecer a dos mundos sin conexión alguna. La palabra (λόγος) tiene una convocatoria fuerte hacia la impregnación de ideas en el subconsciente colectivo, esto a raíz de la interpretación que parte desde un contexto socio-histórico. La bioética es una disciplina, sea autónoma o no, que es relevante en nuestros días: esto no es discutible. Es preciso constatar los actos de los seres humanos que repercuten en otros seres vivos desde la ética: no podemos permitirnos re-vivir otro *Auschwitz*. La retórica renace luego de un período de adormecimiento moderno, como una técnica para persuadir con una mirada utilitarista. En bioética se retoma la retórica como una τέχνη para persuadir hacia la consecución de lo-bueno, lo-justo y lo-bello; tal como lo contempló Aristóteles.

Bioética, argumentación y retórica no son "aceite y agua"; más bien son el complemento de una razón práctica. Es preciso reiterar que la ética es una rama de la filosofía, por ende, requiere del conocimiento de los métodos filosóficos (mayéutica, racionalista, dialéctica, fenomenología, análisis lógico-formal de lenguaje, hermenéutica) y la tradición filosófica (su historia, sus corrientes, los sistemas filosóficos). La ética no es cuestión de elaborar discursos productos de la mezcla de un tecnicismo científico y una jerga moralista, la cual, a los miembros les parece ser argumentos válidos por provenir de su intuición, su *êthos* (su trayectoria "impecable" o talante) o su estructura moral. Entonces, ético no es sinónimo de moralinas. Otra verdad ineludible es que la bioética es multi-inter-transdisciplinar. (Garrafa, 2005: 67-85).

Es en la teoría de la argumentación, sobre todo en la perspectiva retórica, que la bioética parece respaldar la construcción de su discurso: se trata de un persuadir desde y para lo-bueno y lo-justo.

Reconociendo que el lenguaje produce un cambio, es decir, una realización en los interlocutores, entonces es menester que el bioeticista conozca sobre teoría de la argumentación, la teoría de los actos del habla, además de la teoría de la comunicación humana, de lo contrario se convierte en un discurso vacuo y con probables implicaciones no tan buenas ni justas para la vida misma.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Aristóteles. (1994). *Retórica*. (q. Racionero, trad.) Madrid: gredos.
- Austin, j. (1971). *¿cómo hacer las cosas con palabras?* (g. Carrió, & e. Rabossi, trads.) Barcelona: paidós.
- Cárdenas, I. G. (2011). *Aristóteles: retórica, pasiones y persuasión*. Bogotá: san pablo.
- Kottow, m. (2005). Bioética prescriptiva. La falacia naturalista. El concepto de principios en la bioética. En v. Garrafa, m. Kottow, & a. Saada, *el estatuto epistemológico de la bioética* (págs. 1-28). México: universidad nacional autónoma de méxico y red latinoamericana y del caribe de bioética de la unesco.
- Lledó, e. (2008). *Filosofía y lenguaje*. Barcelona: crítica.
- Lucas, j. D. (1999). *Fenomenología y filosofía de la religión*. Madrid: Biblioteca de autores cristianos.
- Merlino, s. (2012). La argumentación en la interfaz ética/biomedicina. Una retórica de colaboración. *Rétor*, ii(1), 114-132.
- Reale, g., & antiseri, d. (2010). *Historia de la filosofía: de nietzsche a la escuela de frankfurt* (vol. Vi). (j. Gómez, trad.) Bogotá: san pablo.
- (2008). *Historia de la filosofía: de spinoza a kant* (vol. Iv). (j. Gómez, trad.) Bogotá: san pablo.
- Reeder, h. (2007). *Argumentando con cuidado. Dialéctica para una sociedad democrática*. Bogotá : San pablo.
- Rizo, M. (Febrero-Abril de 2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y Palabra*, XVI(75).
- Sgreccia, e. (2009). *Manual de Bioética*. Madrid: BAC.
- Toulmin, s. (1979). *El puesto de la razón en la ética*. Madrid: alianza.
- Vega, I. (2007). *Si de argumentar se trata*. Barcelona: montesinos.
- Volnei, G. (2005). Multi-inter-transdisciplinariedad, complejidad y totalidad concreta en bioética. En M. Kottow, V. Garrafa, & A. Saada, *El estatuto epistemológico de la*

Bioética (págs. 67-85). México: Universidad Nacional Autónoma de México y Red latinoamericana Y del Caribe de Bioética de la Unesco.

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

REPRESENTACIONES SOCIALES COMO SOPORTE DE LA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL EN UNIVERSIDADES NACIONALES EXPERIMENTALES

SOCIAL REPRESENTATIONS AS SUPPORT FOR ORGANIZATIONAL PHILOSOPHY IN EXPERIMENTAL NATIONAL UNIVERSITIES

AUTORES: WILLIAM DE JESÚS GONZÁLEZ GARCÍA¹, DOILE RÍOS-PARRA²

¹Licenciado en Administración de Empresas. Magíster en Gerencia de Recursos Humanos. Doctor en Ciencias Gerenciales. Docente de la Universidad Nacional Experimental del Sur (Venezuela).

²Licenciado en Filosofía. Licenciado en Educación. Magíster en Gerencia Educativa. Doctor en Ciencias de la Educación. Posdoctorado en Gerencia de la Educación Superior. Docente Investigador del Grupo Apolo Infinito Categoría (B) Colciencias de la Universidad Popular del Cesar (UPC). Enlace ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1974-6924>

Correos: wdejesusgg@gmail.com doilerios@unicesar.edu.co

Recibido: 1 de noviembre de 2018

Aceptado: 19 de diciembre de 2018

Resumen

PALABRAS CLAVE:

Gestión universitaria, comportamiento humano, cultura organizacional, fundamentos académicos.

La investigación tuvo como propósito comprender las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en Universidades Nacionales Experimentales para generar una teoría sustantiva, sobre la realidad de un campo empírico representado en la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprum” (UNESUR), bajo un enfoque introspectivo vivencial, aplicando la metodología cualitativa a través de un diseño de carácter etnográfico. Para determinar el número de informantes, se consideró el principio de aporte a la investigación; en este sentido dentro del contexto de la unidad de

análisis, se conforman por 03 docentes, 01 administrativo y 01 experto. El análisis y la interpretación parten del principio que, de las categorías emergen los elementos que sirven para comprender las representaciones sociales como soporte para el diseño de la filosofía organizacional.

Como citar el artículo: González William, Ríos-Parra Doile (2018). Representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en universidades nacionales experimentales. *Gente Clave. Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado. Universidad Latina de Panamá*, 3 (1), 60-78.

...cont.

Como técnica de recolección de los datos se utilizó la observación participativa, los registros mecánicos, videos y la consulta de documentos, como instrumentos se aplicó una entrevista semiestructurada, que dio lugar a la contrastación entre las percepciones de la comunidad universitaria con los postulados teóricos que se emplearon como referentes, las cuales permitieron observar la realidad, para luego fortalecer el modelo propuesto, como herramienta institucional para gestionar a las universidades nacionales experimentales. El propósito del modelo es integrar teoría y acción en sintonía con las percepciones, actitudes, costumbres y valores predominantes en realidades socio-culturales concretas. Se concluye en que las representaciones sociales permiten identificar el comportamiento de las personas en la organización; en tanto que la filosofía aporta los fundamentos para amalgamar actitudes, valores y comportamientos.

PALABRAS CLAVE:

University management, human behavior, organizational culture, academic fundamentals.

Abstract

This research was done with the main purpose of understanding social representations as a support of the organizational philosophy in experimental national universities in order to conceive of a real theory about the reality of an empirical field represented by a university called at the National Experimental University of the Lake "Jesus Maria Semprum" (UNESUR). A qualitative methodology was used through an ethnographic design under an introspective point of view. The principle of contribution to the research was considered to determine the number of informants. The analysis unit was composed by 03 professors, 01 office worker, and 01 expert. The analysis and interpretation considered the principle that the elements which were useful to understand social representations as a support to the design of the organizational philosophy result from the categories. The review of documents, some videos, the mechanical registers, and the participative observation were used as techniques to collect the data while a half-structured interview was applied as an instrument which allowed to contrast between the university community perceptions with the theoretical postulates used as references which made possible to see the reality in order to strengthen the proposal model, as an institutional tool to manage the experimental national universities. The purpose of the model is to make up theory and action connected with predominant values, customs, attitudes, and perceptions in concrete socio-cultural realities. It is concluded that social representations allow to identify people behavior in the organization meanwhile philosophy gives the fundamentals to join behaviors, values, and attitudes.

INTRODUCCIÓN

La universidad como organización social inmersa en un contexto determinado no escapa a las vivencias y turbulencias de otras empresas e instituciones, lo que hace posible estudiarla para extraer experiencias significativas. El presente estudio sobre las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en universidades nacionales experimentales, surge de la necesidad de analizar, conocer e interpretar los mecanismos de producción y transferencia de conocimiento por parte de los actores que las conforman.

Las representaciones sociales, son un sistema de valores, de nociones y de prácticas relativas a objetos, aspectos o dimensiones del medio social, que permiten en el marco de vida de los individuos y los grupos, la orientación de la percepción de situaciones y de la elaboración de respuestas. A su vez, las representaciones sociales ayudan a interpretar lo que sucede en las organizaciones e incluso, dar un sentido a lo inesperado, es una forma de conocimiento social, transformándola de acuerdo con lo establecido en el sistema cognoscitivo de la persona e integrándola de acuerdo con las características representativas que se tenga de las mismas.

Asimismo, estas representaciones sociales constituyen dentro del enfoque vivencial un mecanismo para la organización del conocimiento, abordado por diversas vías, de acuerdo con las competencias y capacidades cognitivas de los distintos seres humanos, acentuando las similitudes y diferencias e infiriendo a través de las categorías preestablecidas reordenando las informaciones, con la finalidad de ser explicadas y analizadas.

En este orden de ideas, las organizaciones para crecer, desarrollarse, generar ganancia y mantenerse en un mercado tan competitivo y globalizado como el actual, deben conocer el camino o rumbo a transitar, es decir, tener definido los cursos de acción a seguir para poder alcanzar y materializar sus objetivos estratégicos y metas.

De modo que, a partir de la filosofía organizacional se definen los principios, valores y creencias que identifican y diferencian a la organización, es decir, se formaliza el código de valores el cual indica el comportamiento ideal del talento humano en un momento determinado; especifica la personalidad institucional, creando un sentido de identificación y pertinencia. Por otra parte, influencia la determinación del esquema de acción y la capacidad para flexibilizar y consensuar objetivos, por ende, las metas para convertirlas en resultados cuantificables.

Al respecto, de la reflexión y el análisis de las organizaciones se deduce que éstas se componen por personas que trabajan solas o en grupos; por tanto, los niveles gerenciales deben propiciar que sus colaboradores alcancen un alto desempeño laboral, para materializar la mejor productividad organizacional, sobre la base de los recursos

disponibles y la capacidad del talento humano dentro de esta.

En este sentido, las universidades nacionales experimentales, en el cumplimiento de su misión tienen que formar profesionales en las diferentes disciplinas del saber, bajo criterios de alta calidad y excelencia, en correspondencia con su visión y objetivos estratégicos, actuando en interacción con la comunidad; de esta manera contribuirá al desarrollo de la persona humana y al bienestar de la sociedad.

La realidad universitaria evidencia el importante papel que juegan las personas en ella, sus ideas, creencias, valores, principios, así como conocer cuáles son los compromisos y las responsabilidades que asumen institucionalmente. De allí nace la inquietud de saber indagar, analizar, evaluar y comprender las representaciones sociales que soporta la filosofía organizacional en las Universidades Nacionales Experimentales.

El impacto de esta imprecisión en el plano de gestión administrativa y organizacional, evidencia debilidades en las mismas para satisfacer las demandas para las cuales fue creada, así como las de sus estudiantes, docentes, trabajadores, y comunidad en general, lo cual debe ser considerado a los fines de superar debilidades y potenciar su estabilidad institucional, para reafirmar las representaciones sociales institucionales en cuanto a cultura, principios, creencias, propósitos y valores.

Atendiendo a la falta de precisión en la duración del periodo rectoral, se hace imperiosa la necesidad de establecer diálogos para concretar propuestas a los entes encargados de decidir al respecto. El problema es crítico, pues se observan desconocimiento en la forma de abordar la situación y en ocasiones cuando se establecen diálogos en la comunidad universitarias con las representaciones sociales se observan diversidad de criterios y posiciones que poco aportan a consensuar propuestas coherentes y homogéneas de acuerdo con los principios legales vigentes.

Los rasgos modeladores de las representaciones sociales y la filosofía organizacional presentan significativas brechas entre el “deber ser” y el “ser”, por cuanto, además de lo antes señalado existen otros problemas que derivan de los cambios imprevistos de autoridades rectorales, debido a que cada equipo de autoridades pone en práctica ideas, creencias, valores y principios, muchas veces fuera del contexto filosófico, afectando las buenas intenciones que siempre deben existir al inicio de toda gestión. Por otra parte, existe una ruptura en la línea de continuidad que debe caracterizar un periodo rectoral de otro, que es lo que curte de credibilidad y sustentabilidad institucional a la universidad.

En cuanto al plano académico, las repercusiones derivadas de todo nuevo equipo de gestión universitaria también son evidentes por cuanto se afectan las normas y decisiones para el ingreso al personal ordinario de la institución. Los llamados a

concursos sufren modificaciones muchas veces fuera de lo reglamentado y los contratos eventuales para ingreso del personal académico responden más al criterio de la autoridad que al de las normas establecidas, favoreciendo así, las relaciones personales y de grupos de poder por encima de las interrelaciones institucionales, lo que afecta a las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional que la sustenta.

No obstante, a las incidencias señaladas, existen aspectos positivos que se hacen necesario rescatar y puntualizar, se evidencia en parte del talento humano un alto sentido de pertinencia e identificación institucional, lo que significa una reserva de capital inestimable para emprender e innovar sobre la base de los principios y la esencia de la universidad en función de trabajar y proyectar la institución inclusiva, pluralista y democrática, definida en el Reglamento General.

Del conjunto de circunstancias indicadas, surge el propósito del estudio para comprender y construir una teoría sustantiva sobre las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en las Universidades Nacionales Experimentales, partiendo del análisis de las ideas, creencias, valores y actitudes que posee el personal docente y administrativo de la institución.

Representaciones sociales

Las representaciones sociales constituyen la primera categoría de análisis en la investigación; surge cuando prevalece el sentido común. A este respecto, Moscovici (1972), entiende las representaciones sociales como:

(...) sistema(s) de valores, ideas, y prácticas con dos funciones dobles; primero, establecen un orden que capacita a los individuos para orientarse en su mundo material y social y dominarlo, y segundo, hacen posible la comunicación para tomar parte entre los miembros de una comunidad proveyéndole de un código para el intercambio social y de un código para nombrar y clasificar de manera no ambigua los diversos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal (p.13).

En esta definición aparecen aspectos importantes de las representaciones sociales; establecen lineamientos que capacitan a los individuos para situarlo dentro de su entorno, a la vez, plantean mecanismos de comunicación para los integrantes de la comunidad, porque se originan en el intercambio de comunicaciones en un grupo social.

Por su parte Wagner y Kronberg (2001), consideran que las representaciones sociales se construyen socialmente, lo cual las hace culturalmente correctas en sus propios sentidos y funcionales en la vida socialmente cotidiana. Por lo que desde el punto de vista de los autores las representaciones sociales pueden cumplir funciones como: a) la coordinación

grupal; b) la argumentación racional; c) el enfrentamiento simbólico de situaciones problemáticas; d) la compensación del entorno; y e) operar como un sistema de justificación.

Una definición más reciente la plantea Marková (2000), la cual insiste en destacar el dinamismo y el carácter co-construido por las interdependencias entre lo social y lo individual, teniendo presente los significados en tensión y la polarización de antinomias. Desde esta perspectiva, la autora conceptualiza las representaciones sociales como fenómenos en constante producción, es decir fenómenos en cambio social más que objetos estáticos.

Del contraste entre los autores, se observa correspondencia en la visión y en las prácticas que en el tiempo van adaptando las representaciones sociales en una organización; eso se debe a que como organismos vivos, para mantener pertinencia, vigencia y representatividad, tienen que seguir los procesos de cambio que se originan en el mundo donde se desenvuelve.

Por lo expuesto se puede inferir, que las representaciones sociales evidencian las percepciones que contribuyen a identificar la filosofía organizacional, creando conciencia y pertenencia para con la organización; desde esta perspectiva, se concibe esta propuesta para valorar e interpretar los roles desempeñados por la comunidad universitaria en atención a los fundamentos filosóficos que definen el deber ser, es importante no solo para las Universidades Nacionales Experimentales, sino que es de interés para toda la sociedad y para el Estado como ente regulador del sistema.

Gestión Institucional

El enfoque de gestión en la universidad se concibe desde la perspectiva de la renovación permanente, mediante el fluir del ciclo gerencial. De manera que, el dinamismo de la vida universitaria es una condición para comprender que el deber ser institucional no es eterno; es histórico y, en consecuencia, necesita ser evaluado y ajustado de acuerdo a los avances que los procesos de cambio crean en las organizaciones modernas.

El planteamiento del enfoque de gestión tiene un aspecto central en la universidad que deriva de la actitud asumida desde las instancias gerenciales por la estructura de dirección y mandos intermedios para generar líneas de acción a las instancias operativas; en este sentido, es indispensable generar ambientes de proactividad y sinergia para atender los estados de situación prevalecientes de manera oportuna, con el fin de ajustar las operaciones en función de las necesidades propias y a las posibilidades de crecimiento y desarrollo que se encuentran en el contexto.

Principios Rectores

Los principios rectores para darle viabilidad a las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional comprenden aquellos que permiten modelar desde la cultura corporativa rituales, creencias, comportamientos y sentido de convivencia en comunidades laborales como la institución universitaria.

En el modelo planteado destacan como principios rectores: autonomía, para ser y hacer; libertad, para expresar convicciones; democracia, para participar con independencia y sin temor; integralidad, para decidir y actuar conscientemente; holístico, porque los procesos se vuelven circulares; recursividad, porque todo está influido por todo; holograma, porque el todo es más que la suma de las partes; complejidad, debido a que no hay proceso lineal en el pensamiento social; pluralidad, porque la diversidad profundiza el conocimiento, y producción científica, que permite recoger todo lo anterior.

Relaciones con el Contexto

Las relaciones con el contexto están conformadas por factores externos que permiten definir requerimientos y necesidades, (oportunidades- amenazas), que se deben atender para que la relación de la universidad con la comunidad y el Estado sea favorable a las partes, a través del fomento de actividades de cooperación mutua.

Relación Universidad-Estado

En el plano del contexto externo se encuentran las relaciones de la universidad: con el Estado, las cuales deben ser de cooperación mutua para favorecer la creatividad, la innovación y una formación profesional con sentido humano y de calidad en función de las necesidades locales, regionales, nacionales y globales. Para cumplir este propósito es necesario que se definan reglas de juego claras, coherentes y bien sistematizadas, para que las interferencias generadas por intereses divergentes no se conviertan en elementos perturbadores de la función regulatoria que desde el Estado deben establecerse para que la universidad rinda cuentas de funcionamiento y manejo.

Ahora bien, las regulaciones del Estado a las universidades nacionales experimentales definen con especificidad los mecanismos de gestión, funcionales y operativos para hacer viable el desarrollo de las actividades que competen a éstas. Para este caso, la autonomía y la libertad es limitada, porque el carácter de experimentalidad es temporal de acuerdo a la ley, aun cuando en Venezuela se observe lo contrario, lo que hace necesario replantear el sistema de relaciones, de manera de concretar los principios legales.

No obstante, para Sorraza (2007), hay algunas regulaciones que son de aplicabilidad general para las universidades como la obligación de estas instituciones universitarias a rendir cuentas al Estado para justificar el gasto como inversión en la formación del talento humano que requiere el crecimiento y desarrollo del país.

Relación Comunidad-Universidad

La comunidad es la principal receptora de los servicios que ofrece la universidad; por cuanto corresponde atender sus demandas no solo en lo que a formación profesional compete, sino que debe jugar un papel estelar en la promoción socio-cultural del desarrollo y bienestar del hombre en su contexto y en su realidad de vida, lo cual atiende desde los planes, programas y proyectos que en materia de extensión e investigación concibe como institución de saberes, modeladora de los cambios y transformaciones que exige la sociedad.

Relación Estado-Universidad-Comunidad

El Estado, la universidad y la comunidad constituyen una triada que se retroalimenta constantemente, debido a que el rol protagónico que la institución universitaria está llamada a desempeñar en la vida socio-cultural y demás espacios sociales, está marcada por las propias necesidades y requerimientos del hombre en ese contexto, que a su vez, desde las instancias de gobierno como representantes del Estado, también tienen un papel que desempeñar con respecto a la sociedad y a la universidad.

Influencias Científicas Humanísticas y Tecnológicas en la Gestión Universitaria

Como institución abierta, al servicio del hombre en sociedad, la universidad tiene que seguir los procesos de cambio y transformación que se van generando en las organizaciones que aprenden, producto de las influencias que el desarrollo científico, humanístico y tecnológico va generando para expandir el conocimiento, transmitirlo y aplicarlo, para producir mejoras en todos los campos donde sea posible la innovación tecnológica y posesionarse de los derechos que a ella le corresponden como productora de saberes.

Adicionalmente, la categoría representaciones sociales se desglosa en tres (03) subcategorías, las cuales son: percepciones, imagen institucional y desempeño institucional. Ellas permiten darle la visión sistémica y holística que sustenta el modelo social en el talento humano de las Universidades Nacionales Experimentales.

Percepción

En las Universidades Nacionales Experimentales juega un papel importante las percepciones que según Chiavenato (2006), estas identifican los ambientes en relación a sus expectativas, experiencias, problemas, convicciones y motivaciones para observar e interpretar su contexto en forma diferente, ya que la percepción sirve para construir los valores y creencias de los individuos en función a la experiencia, intención, la forma de

pensar de sus autoridades y colaboradores. En ese sentido, es necesario crear una cultura proactiva para difundir valores positivos.

Imagen Institucional

La imagen institucional es la remembranza o forma mental que tienen los individuos que forman parte del personal que labora en las universidades nacionales experimentales. Las representaciones están conformadas por una serie de particularidades presentes en la institución y pueden variar de una persona a otra; es algo que se manifiesta internamente. A este respecto, Sánchez y Pintado (2009), refiere que la imagen institucional viene a ser el significado mental que los trabajadores poseen sobre la forma de decir y hacer las cosas en estas universidades.

Desempeño Institucional

Las universidades nacionales experimentales deben contar con talento humano identificado, comprometido, responsable, honesto y colaborador, ya que el desempeño institucional según Stoner, Freeman y Gilbert (1996), debe orientar la dirección o el rumbo a seguir para ser eficiente y eficaz, haciendo un buen uso de los recursos con que cuenta la institución para marcar la diferencia y de esta forma alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Filosofía organizacional

En cuanto a la filosofía organizacional, complementa la interpretación que se hace de las representaciones sociales en el contexto de las Universidades Nacionales Experimentales. Sería fáctico pensar, que las organizaciones estén constituidas por un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un plan común; pues al hacerlo, sus integrantes serían capaces de realizar labores que están más allá del alcance de una persona que actué sola. Al mismo tiempo, el propósito de cualquier organización es producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes; aunado a esto, deben tener un claro sentido del rumbo a seguir.

Para ello, las organizaciones para crecer, generar utilidades, y permanecer en el tiempo deben tener claro quiénes somos y hacia dónde vamos, en otras palabras, definir la formulación, ejecución y evaluación de los cursos de acción a seguir, de acuerdo a una estrategia preestablecida, que permitan lograr los objetivos desde los cimientos de la filosofía de la organización.

En este sentido, Muñiz (2008), especifica que la filosofía organizacional es:

(...) el sistema de valores y creencias de una organización. Por lo tanto, la misma está compuesta por una serie de principios, que se basan en saber quiénes somos, y en quien creemos, es decir, ideas y valores; los cuales son preceptos; así como conocer cuáles son los compromisos y responsabilidades.(p. 65).

Adicionalmente, García (1994) aborda la filosofía organizacional conlleva: a) definir cuál es la misión de la empresa; b) definir los instrumentos de coordinación interno y externo, pues establece normas de comportamiento en los distintos niveles; c) definir los elementos de dirección, es decir las formas organizativas, el estilo con que se dirige, la selección de estrategias.

En definitiva, el autor plantea que la filosofía empresarial representa la base para generar la orientación de una unidad doctrinal que rige los comportamientos de los miembros de la organización, no como una alineación, sino que significa conocer las diferencias y orientar todos los esfuerzos en la misma dirección.

Según el Reglamento General de la UNESUR (2011), la filosofía organizacional tiene como rasgo característico ser una institución universitaria pública y experimental, donde destaca una concepción participativa, pluralista, multiétnica, pluricultural, democrática, sustentada en la justicia, la solidaridad, la libertad e igualdad en su “ser” para “hacer”. La estructura que la define, es dinámica y adaptable al ensayo de nuevas orientaciones en actividades de formación, creación intelectual e interacción con las comunidades, a objeto de lograr la formación integral y permanente de ciudadanos críticos, reflexivos, sensibles y comprometidos, social y éticamente con la promoción y desarrollo del país.

La definición de principios filosóficos que caracterizan a la universidad pública experimental tiene total correspondencia con los fundamentos esenciales del concepto de filosofía organizacional que plantean los autores, es decir, las orientaciones de política que derivan de esa concepción permiten establecer los lineamientos generales de la gestión de autoridades que corresponda, de acuerdo a los períodos de gobierno universitario. Allí está la esencia de lo que es la universidad, ese debe ser el punto de partida en el diseño de cualquier plan, programa y proyecto, tanto académico como de gestión administrativa.

Por lo expuesto, cabe destacar que la filosofía en las Universidades Nacionales Experimentales, permite modelar y definir las estrategias a seguir para alcanzar sus objetivos y lograr un desempeño exitoso, dentro del concepto de cultura institucional dominante. En este sentido, Muñiz (2008), refiere que la filosofía organizacional comprende los principios fundamentales que subyacen en la estructura de formación y de todas las actividades de las instituciones universitarias; sus fundamentos son la base para dar respuesta a los fines para los cuales fueron creadas; por tanto modela lo que debe ser la academia, la investigación, la extensión, la producción y la gestión.

La categoría filosofía organizacional se desglosa en cuatro (04) subcategorías, las cuales son: proceso de cambio, gestión universitaria, planificación estratégica y fundamentos gerenciales. Cada subcategoría permite analizar algunos fundamentos que modelan una parte de los procesos institucionales y al integrarse, todos definen el sistema filosófico como sentido de unidad.

Proceso de Cambio

El cambio es esencial para la creatividad y la innovación en las Universidades Nacionales Experimentales. A este respecto, Chiavenato (2009), establece que los procesos de cambio implican transformación, interrupción, perturbación, o ruptura, dependiendo de la intensidad en los procesos administrativos. Es esta etapa se experimentan, ejercitan y aprenden las nuevas ideas, así como prácticas para realizar las tareas o actividades en la institución. Ocurre cuando se descubren y adoptan nuevas actitudes, valores y comportamientos. En el cambio se aprenden las nuevas ideas y prácticas, de modo que las personas empiezan a pensar o a desempeñarse de una nueva manera.

Gestión Universitaria

La gestión universitaria permite dar forma, de manera consciente y constante, a las Universidades Nacionales Experimentales, que de acuerdo a Stoner, Freeman y Gilbert (1996), estos son los planes diseñados a los enfoques estratégicos aplicados, lo cual es consecuencia de la misión, visión y estilos gerenciales que la orientan. Las autoridades y los directores son los gerentes que piensa la institución proactivamente como un todo, actuando de forma estratégica, buscando transformar esquemas para hacer más productiva y sostenible.

Planificación Estratégica

Las Universidades Nacionales Experimentales deben poseer una estrategia. Como proceso emprendedor establecerán sus objetivos y metas para saber hacia donde dirigir sus esfuerzos. Es importante que implementen técnicas de dirección, operativas, tácticas y estratégicas para atender las necesidades académicas, de investigación, de extensión, de producción y de gestión, que caracterizan los entornos donde se asientan crecen y desarrollan sus potencialidades estas universidades.

Para Fred (2003), las estrategias son los cursos de acciones a seguir por las universidades para alcanzar los objetivos trazados en un tiempo determinado, es decir, es poner en práctica la misión por parte de los equipos de gestión, dándolas a conocer a toda la comunidad universitaria, lo que se quiere hacer y hacia donde se deben dirigir los esfuerzos para alcanzar las metas, es decir, es el logro o consecución de algo que

anteriormente se aspiraba conseguir mediante un conjunto de pasos intermedios para alcanzar los objetivos.

Fundamentos Gerenciales

Los fundamentos gerenciales definen la filosofía de gestión que orientan los procesos administrativos y académicos en las Universidades Nacionales Experimentales, lo que implica que los principios que la modelan deben ser claros, específicos y viables dentro del marco regulatorio existente y complementen los diseños estratégicos, tácticos y operativos en cada institución. En el sentido expuesto, se proponen unos rasgos modeladores.

Por consiguiente, Shermenrhorn (2006), establece que el avance y desarrollo del conocimiento administrativo y gerencial ha alcanzado un alto nivel de desarrollo, lo que permite a las organizaciones disponer de un conjunto de herramientas de gestión para hacer más productivas y eficientes su labor en beneficio de los sectores atendidos con su producción, ya sean bienes o servicios. En el caso de la universidad, los procesos de gestión tienen por finalidad hacer un uso racional de los recursos y del talento humano para que la función académica: docencia, investigación y extensión sea atendida con parámetros de alta calidad.

Las premisas que hacen posible darle agilidad con calidad a los procesos de gestión para tender a una academia de calidad, encuentra dentro de los postulados teóricos, concepciones interesantes e inherentes a las actividades propias de la universidad. Una filosofía de gestión dinámica, proactiva, con alto sentido de sinergia, está llamada a crear identidad, compromiso y responsabilidad para definir lineamientos estratégicos y planes de acción sobre una base de empoderamiento al talento humano que atiende esas actividades y procesos. En ese sentido, la administración por objetivos y el empoderamiento con fronteras es una opción viable de gestión universitaria.

En este sentido, Robbins y Coulter (2007), expresan que la administración por objetivo (APO) es un sistema que permite a las instancias supervisoras y a sus colaboradores determinar las metas concretas de desempeño, se establece una revisión periódica para evaluar la ejecución y se distribuyen las recompensas de acuerdo con el progreso alcanzado. Más que tomar las metas como controles, la administración por objetivo sirve también para motivar a los empleados, lo cual es pertinente con la motivación laboral que se debe promover en la universidad.

En el (Cuadro 3), se enuncian los pasos de un programa de administración por objetivo, con el objeto de que las autoridades universitarias puedan fundamentar las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en las Universidades Nacionales Experimentales, considerando esencial que sean asumidos de manera integral

por toda la comunidad universitaria, es decir, como un engranaje que da soporte al proceso, garantizando la aprehensión exitosa y efectiva.

Cuadro 1
Título: Pasos de un Programa de Administración por Objetivos

1. Especificidad de metas.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se formulan los objetivos y estrategias generales de la institución. ○ Los principales objetivos se asignan a las unidades, divisiones y departamentos.
2. Toma de decisiones participativa.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los directores de las unidades fijan los objetivos del área con sus jefes. ○ Los objetivos específicos se fijan con todos los miembros de todos los departamentos.
3. Plazo expícito	<ul style="list-style-type: none"> ○ Directores y trabajadores especifican y acuerdan planes de acción en los que se define cómo se va a conseguir los objetivos. ○ Se implementan los planes de acción.
4. Retroalimentación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se revisa periódicamente el progreso hacia los objetivos y se da retroalimentación. ○ La consecución de los objetivos se refuerza con recompensas por desempeño.

Fuente: González y Ríos-Parra (2018); adaptado del Modelo de Robbins y Coulter (2007).

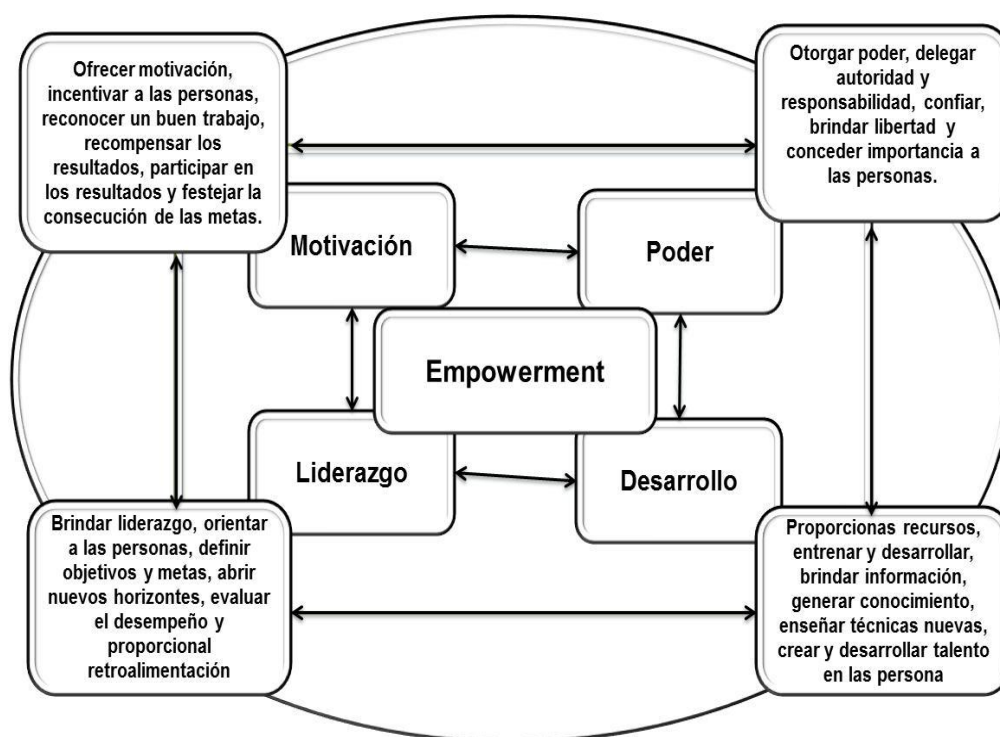
Para complementar la herramienta gerencial de administración por objetivos, la gestión y funcionamiento de los procesos administrativos pueden complementarse, para ser más eficaces y oportunos con los principios de delegación a través de empoderamiento con fronteras, para que las estructuras funcionales puedan operar con mayor efectividad y productividad. En este sentido, combinar principios básicos de los enfoques de administración por objetivos con los de empoderamiento es pertinente por su complementariedad.

Para Chiavenato (2004), el empowerment o delegación de autoridad, parte de la idea de otorgar a las personas el poder, la libertad y la información que necesitan para ejecutar el trabajo, teniendo la posibilidad de decidir y participar activamente en su área de acción dentro de la organización. El empowerment estimula la participación de las personas, para la toma de decisiones, este se asienta en cuatro (04) puntos principales.

- a) Poder con fronteras: Otorgar poder al talento humano delegando autoridad y responsabilidad en todos los niveles de la organización.
- b) Motivación: Proporciona motivación a las personas para incentivarlas continuamente.
- c) Desarrollo. Brindar recursos al talento humano en términos de capacitación, desarrollo

- personal y profesional.
- d) Liderazgo: Ofrecer liderazgo en la organización, significa orientar a las personas, definir objetivos y metas, abrir nuevos horizontes, evaluar el desempeño y proporcionar retroalimentación.

Figura 1
Título: Proceso de Empowerment

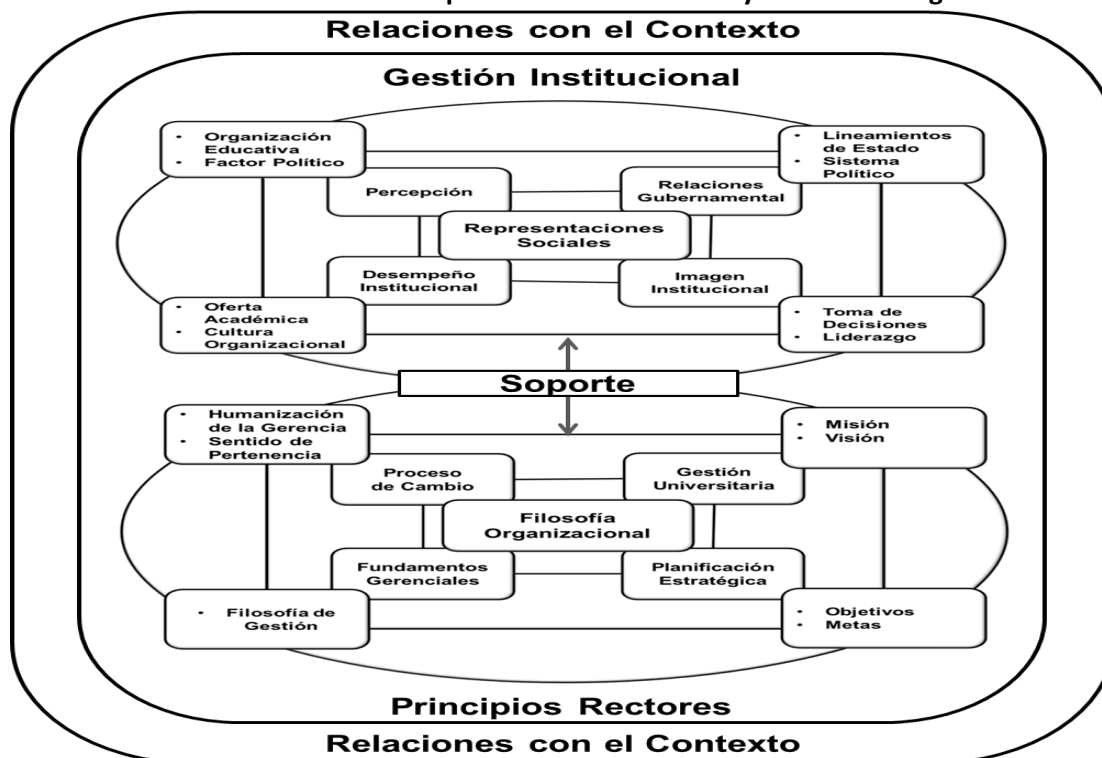


Fuente: González y Ríos-Parra (2018); adaptado del Modelo de Chiavenato (2004).

En la (Figura 1), se enuncian los pasos para el proceso del empowerment. El aprendizaje es el camino a seguir, las autoridades universitarias debe delegar autoridad a todas las personas de la institución, tratando de difundir y compartir el poder con sus trabajadores, estimulando la participación.

Figura 2

Título: Teoría Sistémica de las Representaciones Sociales y la Filosofía Organizacional



Fuente: González y Ríos Parra (2018).

A continuación en la (Figura 2), se presenta la representación gráfica de la teoría sistemática en las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en las Universidades Nacionales Experimentales.

METODO

Para efectos del presente estudio, se sustenta en la postura del paradigma postpositivista, bajo la modalidad de una metodología cualitativa, dentro de la cual se expresan las diversas representaciones en las que se puede ubicar como investigador para dar respuesta apropiada a las situaciones específicas que se irán presentando en el avance del proceso investigativo.

En tal sentido para Strauss y Corbin (2002), la investigación cualitativa se concibe como cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llegan por medio de procedimientos estadísticos u otras técnicas de medición y cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre historia de vida, experiencias vividas, comportamientos, emociones y sentimientos de los actores de un determinado grupo social, así como el

funcionamiento organizacional, los movimientos sociales, fenómenos culturales y la interacción entre las naciones. El propósito de este tipo de investigación es entender las complejidades de las situaciones del contexto dentro del cual acontecen.

Toda investigación cualitativa presenta al investigador diferentes modos de comprender e interpretar la realidad social, en tal sentido la presente investigación se sitúa en el método etnográfico, el cual parte de una inmersión en ese contexto de estudio, colocando el acento sobre la dimensión cultural, siendo esta sometida a análisis mediante la observación participante y las entrevistas, para representar sistemáticamente las tipologías de los fenómenos. La etnografía investiga la descripción e interpretación de una realidad observable en una comunidad educativa, que en este caso conforman la unidad de análisis.

En ese sentido, el objeto de esta investigación es comprender, el estudio de las representaciones sociales como soporte de la filosofía organizacional en las Universidades Nacionales Experimentales, para conocer las ideas, creencias, valores y actitudes que posee el personal docente y administrativo que labora en esta institución sobre la filosofía organizacional.

Según, Yuni y Urbano (2011), en los procesos metodológicos cualitativos el muestreo teórico está caracterizado por la concreción de procesos progresivos y secuenciales de ampliación o reducción de la muestra según las categorías teóricas que van emergiendo en el proceso, combinado de la obtención y el análisis de la información. En otras palabras, el investigador anticipa los criterios para establecer la muestra intencional en las fases iniciales y, a medida que avanza en el proceso de recolección de datos va incorporando nuevos casos, desechando otros, según los requerimientos del desarrollo de la teoría a partir de los datos.

Para esta investigación, los informantes clave, se conformaron inicialmente por una muestra integrada por diecisiete (17) integrantes de la comunidad universitaria. Cabe destacar que para la recolección de datos en el presente estudio, se han seleccionado en función del problema los documentos personales, así como las técnicas de registros mecánicos. En cuanto a las técnicas se basó en la observación participante, así como en la entrevista en profundidad.

La entrevista, en la investigación cualitativa, según Vieytes (2004), es una conversación que se sostiene entre dos o más personas, de las cuáles una o varias cumplen el rol de entrevistador, y otro u otras el rol de entrevistado, cuyo objetivo es lograr alguna información importante para la investigación que se está desarrollando. Es decir, la entrevista es un acto de interacción personal en el cual se efectúa un intercambio verbal. El entrevistador transmite interés y confianza, y el entrevistado ofrece una descripción, interpretación o evaluación de los hechos que interesan al entrevistador.

En los métodos cualitativos donde se aplican estudios etnográficos, las técnicas para el análisis de los datos tienen el propósito de describir las etapas y procesos que permitirán

la ocurrencia de la posible organización teórica contenida en el material compilado en la observación de campo, entrevistas, grabaciones, filmaciones, entre otros. Para Martínez (2009), el proceso para el análisis de los datos incluye: la categorización, la estructuración, la contrastación y la teorización.

CONCLUSIONES

La dinámica de la vida humana ejerce notable influencia en el desarrollo de las organizaciones, de manera que se crea una simbiosis hombre-institución que es necesario atender en función del avance del conocimiento y las necesidades de formación en la aldea global del conocimiento y la información. En este sentido, las representaciones sociales pueden definir el éxito o el fracaso de cualquier institución, para lo que los principios filosóficos de carácter corporativo son esenciales para guiar y normar costumbres, actitudes, acciones y valores.

La universidad venezolana, como un sujeto de derecho desarrolla en su devenir un conglomerado de experiencias capaces de erigir, construir, así como transformar los diversos factores externos e internos, igual que cualquier organización en función de su filosofía, su visión del mundo y las metas propuestas, para lo que requiere la aplicación de algunas estrategias que permitan al talento humano modelar un nuevo sistema de relaciones contextualizadas en función de propósitos, para hacer sustentable la vida organizacional y formar profesionales de excelencia, en entornos de alta sinergia.

En función del propósito de la investigación, los referentes teóricos empleados y los resultados obtenidos a partir del análisis e interpretación de la información recolectada, se ponen de manifiesto las demandas de cambio y transformación que requieren las estructuras académicas y de gestión de las universidades nacionales, a lo cual los investigadores y productores de conocimiento, en primera instancia, están llamadas a producir respuestas a realidades latentes. Esa es la esencia de modelar una propuesta donde estén contenidas las representaciones sociales y la filosofía institucional, porque si alguna institución requiere avanzar al ritmo del desarrollo científico tecnológico, esa es la universidad.

En el concepto global, las representaciones sociales y la filosofía institucional definen en términos corporativos el modelo universitario propuesto a una sociedad, el cual debe obedecer a una serie de factores interrelacionados y a un sistema de relaciones que le permitan desarrollar su misión atendiendo a las necesidades del contexto y a los planes de desarrollo que se impulsan desde las instancias del Estado. Por tanto, las reglas de juego para operar, además de desenvolverse en ambientes dinámicos e inestables deben ser claras y específicas, sin vulnerar principios que son derechos esenciales para generar, transmitir y difundir el conocimiento.

Las teorías más avanzadas en el campo administrativo y en el desarrollo organizacional,

concentran la atención en los procesos de gestión acompañados de liderazgos situacionales dispuestos a emprender estrategias y acciones que fortalezcan la institución, para lo cual se requiere convencer y ganar seguidores a propósitos trascendentes en la universidad; es decir, para iniciar el recorrido a la universidad de excelencia, se requiere primero humanizar la institución, con base a su esencia organizacional, segundo ganar aliados en convicciones, empoderando y definir con precisión procesos; es a lo que apuntala el modelo que se diseñó sobre la base de la experiencia acumulada y la orientación de esta temática.

De allí que se sugiera construir un ambiente donde se promueva una cultura orientada a desarrollar en los integrantes de la institución universitaria una percepción estructurada y coherente en actitudes, relaciones y comportamientos que fortalezcan el cumplimiento de la filosofía organizacional, lo que es el propósito del modelo propuesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Cuajimalpa, México.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Cuajimalpa, México.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.

Fred, D. (2003). La Gerencia Estratégica. Novena Edición. Editorial Fondo Editorial Legis. Santafé de Bogotá. Colombia.

García, E. (1994). Introducción a la Economía de la Empresa. Ediciones Díaz de Santo, S.A. Madrid, España

Marková, I. (2000). Amadee or How to Get Rio of It: Social Representations Form a Dialogical Perspective. Culture & Psychology. Londres: Sage Publication, Vol. 6. Núm.4.

Martínez, M. (2009). Nuevos Paradigmas en la Investigación. Editorial Alfa. Primera edición. Caracas Venezuela.

Moscovici, S. (1972). Introduction a la Psychalogie Sociale. Voi. 1. Paris: Larousse (trad. Castellana de Planeta, 1975).

- Muñiz, R. (2008). Estrategia de Marketing y la Dirección Estratégica. Editorial Mcgram Hill. Tercera edición. México.
- Reglamento General de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Jesús María Semprum” de (2011). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 39.032. De fecha 14 de diciembre de 2011.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2007). Administración. Octava Edición. Editorial Pearsonn Educación. Mexico.
- Sanches, J. y Pintado, T. (2009). Imagen Corporativa. Influencia de la Gestión Empresarial. Esic Editorial. Madrid. España.
- Schermerhorn, J. (2006). Administración. Editorial Limuza, Wiley. México.
- Sorroza, C. (2007). Relaciones Universidad Gobierno. En: Revista de la Educación Superior. Vol. XXXVI (3). Nº. 143. Julio-Septiembre, p.135-138.
- Stoner, J., Freeman, R., y Gilbert, D. (1996). Administración. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada. Editorial Universidad de Antioquia. Primera Edición. Antioquia, Colombia.
- Vieytes, R. (2004). Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercadeo y Sociedad. Epistemología y Técnicas. 1era. Edición. Editorial de las ciencias. Buenos Aires, Argentina. Editorial Brujas. Tercera edición. Córdoba, Argentina.
- Wagner, W. y Kronberger, N. (2001). Killer Tomatoes Collective Symbolic Coping With Biotechnology, en Kay Deaux y Gina Philogene (eds.) Representations of the Social. Oxford: Blacwell Publishers
- Yuni, J. y Urbano, C. (2011). Mapas y Herramientas para Conocer la Escuela. Investigación Etnográfica. Investigación-Acción. Tercera Edición. Editorial Brujas. Córdoba, Argentina.

ESTILOS DE APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES EN LA ETAPA PREMEDIA Y DESEMPEÑO ACADÉMICO DE LOS DOCENTES EN LA ASIGNATURA DE MATEMÁTICA

LEARNING STYLES OF STUDENTS IN THE PREMEDIA STAGE AND ACADEMIC PERFORMANCE OF THE TEACHERS IN THE COURSE OF MATHEMATICS

AUTORES: ANTONIO YÁÑEZ¹, MARCIA VARGAS¹, RIGOBERTO ZAPATA¹, UZIEL ARÉVALO¹, RINGUE
MORENO¹, MERITZEL RAMOS¹, JORGE MARÍN¹, DRA. ELSA FRASSATI²

¹Estudiantes de la Maestría de Matemática Educativa, en la Cátedra de Teoría de la Enseñanza,
de la Universidad Latina de Panamá.

²Dra. en Educación, Coordinadora del Centro de Orientación de la Facultad de Ciencias Políticas
Universidad del Zulia, Docente invitada Universidad Latina de Panamá

Correos: efrassati@hotmail.com

Recibido: 24 de noviembre de 2018

Aceptado: 20 de diciembre de 2018

Resumen

PALABRAS CLAVE:

*Estilos de
Aprendizaje y
desempeño
Académico.*

El hombre, es un ser cuyos conocimientos y medios de acción, se han desarrollado en forma extralimitada, hasta el punto que el límite de lo posible se hace indefinidamente avanzado. En este sentido, el hombre postmoderno comienza a ser efectivamente capaz, activo y realista a través del conocimiento y la praxis transformadora de la realidad; por una parte, aprende, conoce, comprende y analiza el mundo, y por la otra, dispone y hace uso de técnicas en

correspondencia con la realidad misma del momento histórico que se vive. Partiendo del supuesto anterior, hace del hombre un ser activo y dueño de su destino, estableciendo a través de su conocimiento, una relación activa entre sujeto y objeto, en la cual los sistemas teóricos se enriquecen y cambian en su contacto con la realidad. Dentro de este acontecer, la respuesta última la tiene la praxis del docente dentro del aula de clase, que es en sí el criterio de validez y fuente del conocimiento. En tal sentido, el docente dentro de la institución educativa deberá plantearse como meta la creación de un ambiente adecuado para el desarrollo de las potencialidades humanas, en otras palabras es él quien humanizara

Como citar el artículo: Yáñez Antonio, Vargas Marcia, Zapata Rigoberto, Arévalo Uziel, Moreno Ringue, Ramos Meritzel, Marín Jorge, Frassati Elsa (2018). Estilos de aprendizaje de los estudiantes en la etapa premedia y desempeño académico de los docentes en la asignatura de matemática. Gente Clave. Revista Académica del Centro de Estudios de Postgrado. Universidad Latina de Panamá, 3 (1), 60-78.

Cont...

el proceso educativo para el logro eficaz de los objetivos educacionales siendo un apoyo en el desarrollo de las cualidades de los alumnos.

Por consiguiente el presente artículo analiza la problemática relacionada con estilos de aprendizaje, de los estudiantes de premedia, específicamente séptimo, noveno y décimo grado de las instituciones educativas Centro Educativo Gatuncillo, Instituto Comercial Bolívar, Centro Educativo el Higo, Colegio La Santa Familia, Primer Ciclo de Tocumén, Escuela el Buen Pastor, a partir de la visión de los docentes y la aplicación de los test: Modelo de VAK Bandler y Grinder, Test Dominancia Cerebral Herrmann. Es un trabajo de desarrollo investigación en el aula, la cual se triangulan los resultados de los procesos observados a través de la edad, sexo, grado y FODA de la institución Educativa, los hallazgos revelan que los docentes al identificar los estilos de aprendizajes de sus alumnos, logran establecer estrategias didácticas, formativas y de aprendizaje para elevar la calidad académica de sus estudiantes. A su vez manejar el contenido programático de acuerdo a las necesidades de aprendizaje y a las características del educando.

Abstract**KEYWORDS:**

*Learning styles
and Academic
performance.*

The man, is a being whose knowledge and means of action, have been developed in an overreaching way, to the point that the limit of the possible becomes indefinitely advanced. In this sense, postmodern man begins to be effectively capable, active and realistic through knowledge and the transforming praxis of reality; On the one hand, it learns, knows, understands and analyzes the world, and on the other hand, it arranges and makes use of techniques in correspondence with the very reality of the historical moment that is lived. Starting from the previous assumption, he makes man an active being and owner of his destiny, establishing through his knowledge, an active relation between subject and object, in which the theoretical systems are enriched and change in their contact with reality. Within this event, the final response is the teacher's praxis within the classroom, which is in itself the criterion of validity and source of knowledge. In this sense, the teacher within the educational institution must set as a goal the creation of an adequate environment for the development of human potential, in other words it is he who humanizes the educational process for the effective achievement of educational objectives being a support in the development of the qualities of the students. Therefore the present article analyzes the problematic related to learning styles, of Premedia students, specifically seventh, ninth and tenth grade of educational institutions Gatuncillo Educational Center, Bolívar Commercial Institute, El Higo Educational Center, La Santa Family School, First Tocumen Cycle, School the Good Shepherd, from the vision of the teachers and the application of the tests: Model of VAK Bandler and Grinder, Herrmann Brain Dominance. It is a research development work in the classroom, which triangulates the results of the processes observed through the age, sex, grade and SWOT of the educational institution, the findings reveal that teachers to identify

the learning styles of their students, manage to establish didactic, formative and learning strategies to raise the academic quality of their students. At the same time manage the programmatic content according to the learning needs and the characteristics of the learner.

INTRODUCCIÓN

Al hombre siempre le ha interesado conocer y comprender su entorno, tanto por curiosidad natural, como por propósitos utilitarios, también se ha preocupado por conocer el futuro tanto para evitarlo o alcanzarlo como por curiosidad, ha acelerado la transformación en todos los órdenes y en todas las dimensiones, ha concebido al futuro en una aventura osada; haciéndolo en forma seria y comprometida de una acción loable; construyendo para el efecto, escenarios, diagnósticos y estrategias, de manera colectiva y consensuada representando un esfuerzo extraordinario.

Conviene no olvidar que la calidad de la enseñanza depende de muchas cosas y todas ellas importantes, como la propia excelencia humana que esta puesta en juego en ella, y por consiguiente, el futuro de las personas, la sociedad y un país. En estas circunstancias, el vértigo del cambio socio educativo, que a diario se experimenta, no parece que fuese un buen compañero de viaje en la profunda transformación de la vida estudiantil, que es necesario acometer.

Al respecto, la calidad educativa, es pues un conjunto cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencias altamente correlacionadas, y su grado máximo, la excelencia, supone un óptimo nivel de coherencia en todos los componentes fundamentales del sistema (De la Orden, 1988:155). Por tanto la esencia de la calidad no va a ser tanto los resultados en sí mismos sino los resultados en la relación con los procesos, entendido como el incentivo, el valor, el entendimiento, la satisfacción de las necesidades y las expectativas presentes y futuras de los alumnos.

A lo largo de algunos años el centro de atención de las investigaciones sobre el aprendizaje significativo ha estado dirigido prioritariamente a la vertiente cognitiva del mismo, en la actualidad existe una coincidencia en subrayar, desde diferentes concepciones o perspectivas psicopedagógicas, la interrelación necesaria entre lo cognitivo y lo motivacional, manifestándose como una de las mayores preocupaciones en nuestro medio, es decir es cómo lograr que los estudiantes universitarios adquieran aprendizajes realmente significativos.

Para aprender es imprescindible saber cómo hacerlo y poder hacerlo. Esto precisa disponer de las capacidades, conocimientos, estrategias y destrezas necesarias. Así mismo, es necesario querer hacerlo, tener la disposición, intención y motivación suficientes que permitan poner en marcha los mecanismos cognitivos en la dirección de los objetivos o metas que se pretenden alcanzar (Valle, González, Barca y Núñez, 1996). Alonso (1992)

resalta que la característica más notable, que dificulta un aprendizaje significativo, es la falta de interés por el estudio y todo lo que tenga que ver con el aprendizaje académico.

El desinterés parece venir determinado, entre otros factores, por la dificultad que han encontrado los estudiantes en las matemáticas para comprender las explicaciones dadas por los profesores, el desconocimiento por parte del docente de cómo aprenden sus estudiantes, la dificultad de comprender y aprender la información transmitida por los textos escolares, la elevada experiencia de fracaso y la ausencia de valor y trascendencia de los objetivos de aprendizaje propuestos, causas que de algún modo se determinan recíprocamente.

A partir de lo expuesto, el aprendizaje de las matemáticas debe estar establecido por la interrelación docente-alumno, del conocimiento de sus capacidades, del estilo de aprendizaje utilizado en las clases, lo cual se hace indispensable en la calidad de la enseñanza; más aún si de la bibliografía revisada se ha podido apreciar que la mayor parte de los problemas de la asignatura de matemática, en los aprendizajes de los escolares, es resultado de la falta e inadecuada aplicación de estrategias por parte del docente dentro del aula.

En tal sentido, se hacen necesarias la adecuación de las instituciones educativas en pre media, para que implementen nuevas estrategias en la asignatura de matemática, que permitan mayor integración entre los docentes- alumnos, y por consecuente una formación más holística de los estudiantes desde el punto de vista académico-personal, de esta forma los alumnos no percibirán a los docentes como entes completamente separados de su proceso de crecimiento, sino que les permitirá un cambio en su desarrollo evolutivo para construir su propia identidad.

Si ciertamente el docente reúne cualidades específicas que le permiten la interacción con el alumnado, también es cierto que los alumnos en general pudiesen cumplir esa función, lo que ayudaría de manera eficaz y eficiente la formación de un alumno integral.

Por consiguiente se plantea la necesidad de un cambio de mentalidad en el docente, lo que supone un concepto de calidad, basado en la relación coherente entre el docente y el alumno, en definitiva la importancia de las metas que sean comunes, aceptadas como tales y debatidas para su definición, es la clave para el logro de la calidad.

En este caso es necesario, que la actividad del docente incentive a un sujeto activo, que facilite las mejoras de los procesos productivos y estimule los estilos de aprendizaje para asumir los retos más importantes y singular en la era actual, y así superar en ese nuevo camino; los miedos al fracaso, al rechazo, a las críticas, a los esquemas tradicionales de jerarquía y de ésta forma romper con los viejos esquemas mentales que tanto daño genera a lo interno y externo.

Se requiere de una figura docente reflexiva, con amplia cultura y conocimientos pedagógicos que le permita organizar el ambiente de aprendizaje, pues se convierten en

un elemento motivador de éste. De igual manera que estimule la colaboración y participación de todos en el aula, respete los ritmos de aprendizaje, module los estímulos, las propuestas, los procedimientos y actividades que se llevan a cabo.

En los últimos años se ha insistido en definir al docente como un guía, tutor y orientador (Vaillant, p.40). Al respecto la definición del perfil del profesor-orientador, como menciona Tébar (2003), es un elemento clave en el sistema educativo, por lo cual es necesario definir nuevamente su papel. Para esto será necesario tomar en cuenta lo que al plantear un nuevo papel de los educadores, debe contemplarse el objetivo de la instrucción escolar y a las escuelas se les debe ver como lugares dedicados a potenciar, de maneras diversas a la persona y a la sociedad (Girou, citado en Tébar, 2003).

Pero es necesario que el docente tenga mayor conocimiento de los estilos de aprendizaje de sus alumnos, del manejo cuadrante de los hemisferios, estrategias de aprendizajes, de estrategias interactivas que le permita desarrollar un clima afectuoso, efectivo, dinámico y eficiente en el aula, todo esto para responder a las nuevas exigencias que se manifiesta claramente en los alumnos. De allí que el docente en la unidad curricular de matemática, es la pieza principal por tener una formación integral, reflexiva, autónoma, pedagógica y crítica, permitiéndole descubrir y aprender a enfrentar sus problemas las necesidades de los alumnos.

Desarrollo

Las personas aprenden de forma distinta, tanto niños como adultos, personas de un país u otro, de una cultura u otra. De acuerdo a un ambiente, unos métodos, un grado de estructura, existen diferentes Estilos de Aprender. Existen alumnos y docentes que aprenden a través de la organización de sus pensamientos de forma lineal, secuencial, mientras que otros prefieren un enfoque holístico.

Esto puede variar de acuerdo al uso del tiempo en el aula, la organización física de los ambientes, la planificación diaria, la visión del cambio y la perspectiva de futuro.

Las investigaciones cognitivas han demostrado que las personas piensan de manera distinta, captan la información, la procesan, la almacenan y la recuperan de forma diferente, existen numerosas características diferenciadoras entre los sujetos que influyen significativamente en los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Los diferentes test de Estilos de Aprendizaje ha venido a confirmar esta diversidad entre los individuos y a proponer un camino para mejorar el aprendizaje por medio de la reflexión personal y de las peculiaridades diferenciales en el modo de aprender.

Al respecto (García 2009) plantea que el punto de partida de todos los enfoques que los diferentes investigadores han dado a la Teoría de los Estilos de Aprendizaje parte del hecho de las diferencias individuales. Los Profesores encuentran aquí un área de notable interés e importancia para desarrollar correctamente su función.

Orientar en temas de aprendizaje garantizando el mismo dependerá explícitamente del conocimiento amplio que tendrá el docente de cómo aprenden sus alumnos, e incluso de cómo aprende él.

Estilo de Aprendizaje

Según Keefe (1988) "los estilos de aprendizaje son los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos, que sirven como indicadores relativamente estables, de cómo los discentes perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje" Kolb (1984) incluye el concepto de estilos de aprendizaje dentro de su modelo de aprendizaje por la experiencia y lo describe como "algunas capacidades de aprender, que se destacan por encima de otras, como resultado del aparato hereditario de las experiencias vitales propias, y de las exigencias del medio ambiente actual".

El estilo de aprendizaje consiste en definitiva en cómo la mente procesa la información, cómo es influida por las percepciones de cada individuo, con el fin de alcanzar aprendizajes eficaces y significativos. Por ello es necesario planificar actividades ajustadas a los estilos de aprendizaje de los participantes de manera que sean más receptivos cuando perciban que los objetivos del programa de formación responden a sus necesidades y expectativas.

Howard Gardner (1983)

Los estilos son las inteligencias puestas a trabajar en tareas y contextos determinados.

La teoría básica puede resumirse en las siguientes palabras: cada persona tiene ocho inteligencias, habilidades cognoscitivas. Estas inteligencias trabajan juntas, aunque como entidades semiautónomas. Cada persona desarrolla unas más que otras. Diferentes culturas y segmentos de la sociedad ponen diferentes énfasis en ellas. R. Schmeck 1988)

Los estilos de aprendizaje son "los modos característicos por los que un individuo procesa la información, siente y se comporta en las situaciones de aprendizaje". (K. Dunn y G. Price 1995)

Los estilos de aprendizaje reflejan "la manera en que los estímulos básicos afectan a la habilidad de una persona para absorber y retener la información". (R. Schmeck, 1998)

Es simplemente el estilo cognitivo que un individuo manifiesta cuando se enfrenta a una tarea de aprendizaje, y refleja las estrategias preferidas, habituales y naturales del estudiante para aprender, de ahí que pueda ser ubicado en algún lugar entre la personalidad y las estrategias de aprendizaje, por no ser tan específico como estas últimas, ni tan general como la primera. (Camarero Suárez, F., Buey, F. M. D. & Herrero Díez, J. 2000)

Destacan que los estilos de aprendizaje son “preferencias y tendencias altamente individualizadas, que influyen en la manera de aprender de las personas”.

Test de Modelo de VAK Bandler y Grinder

El estilo de aprendizaje VAK utiliza los tres principales receptores sensoriales: visual, auditiva y kinestésica (movimiento) para determinar el estilo dominante de aprendizaje. Es a veces conocido como VAKT (visual, auditiva, kinestésica, y táctiles). Se basa en las modalidades, un canal por el cual la expresión humana puede tener lugar y se compone de una combinación de la percepción y la memoria.

Los Tres Estilos

Los estudiantes usan las tres modalidades para recibir y aprender nueva información y experiencias. Sin embargo, según la teoría de VAK o modalidad, una o dos de estos estilos de recepción es normalmente dominante. Este estilo dominante define la mejor manera para una persona para aprender nueva información, filtrando lo que se debe aprender. Este estilo puede no siempre ser la misma para algunas tareas. El alumno puede preferir un estilo de aprendizaje de una tarea, y una combinación de los demás para una tarea diferente.

De acuerdo con los teóricos VAK, presenta la información utilizando los tres estilos. Esto permite que todos los alumnos tengan la oportunidad de participar, cualquiera que sea su estilo preferido.

Sistema de Representación Visual: Los alumnos visuales aprenden mejor cuando leen o ven la información de alguna manera. Los estudiantes que utilizan el sistema de representación visual tienen más facilidad para absorber grandes cantidades de información. Entiende el mundo tal como lo ve; el aspecto de las cosas es lo más importante. Cuando recuerda algo lo hace en forma de imágenes; transforma las palabras en imágenes y cuando imagina algo del futuro lo visualiza. Son muy organizados, les encanta ver el mundo ordenado y limpio, siempre están controlando las cosas para asegurarse de que están bien ubicadas. La gente visual suele ser esbelta. Su postura es algo rígida, con la cabeza inclinada hacia delante y los hombros en alto. Se presenta bien vestida y siempre se le ve arreglada y limpia. La apariencia le es muy importante, combina bien su ropa y la elige con cuidado.

Sistema de Representación Auditiva: el alumno tiende a ser más sedentario, que la visual. Es más cerebral que otros y tiene mucha vida interior. Estará muy interesado en escuchar. La persona auditiva es excelente conversadora. Tiene una gran capacidad de organizar mentalmente sus ideas. Tiende a ser más sedentaria que la visual. Es más cerebral que otros y tiene mucha vida interior. Estará muy interesado en escuchar. La persona auditiva es excelente conversadora. Tiene una gran capacidad de organizar mentalmente sus ideas. A veces parece estar de mal humor debido a su sensibilidad a ciertos tipos de ruidos.

Normalmente son muy serios y no sonríen mucho. Su forma de vestir nunca va a ser tan importante como sus ideas. Su estilo tiende a ser conservador y elegante.

Sistema de Representación Kinestésico: Al procesar la información, asociándola a las sensaciones y movimientos, al cuerpo, se está utilizando el sistema de representación kinestésico. Es profundo, luego que se aprende de memoria muscular muy difícil se olvida.

Construcciones de aprendizaje

Construcciones visuales: “Ya veo lo que quieres decir...”; “tiene un punto ciego...”; “cuando vuelvas a ver todo esto te reirás...”; “esto dará algo de luz a la cuestión...”; “da color a su visión del mundo...”; “tras la sombra de la duda...”; “dar una visión oscura...”; “el futuro aparece brillante...”; “el ojo de la mente...”

Construcciones auditivas: “En la misma onda...”; “vivir en armonía...”; “me suena a chino...”; “hacer oídos sordos...”; “música celestial...”; “palabra por palabra...”; “expresado claramente...”; “una forma de hablar...”; “alto y claro...”; “dar nota...”; “inaudito...”; “lejos de mis oídos...”

Construcciones kinestésicas: “Estaremos en contacto...”; “lo siento en el alma...”; “tener piel de elefante...”; “arañar la superficie...”; “poner el dedo en la llaga...”; “estar hecho polvo...”; “contrólate...”; “bases firmes...”; “no seguir la discusión...”; “tener la carne de gallina...”; “arrugársele el ombligo...”; “discusión acalorada...”; “pisar fuerte...”; “quitarse un peso...”; “romper el hielo...”; “suave como un guante...”

Se estima que un 40% de las personas es visual, 30% auditivas y 30% kinestésicas.

Test Dominancia Cerebral Herrmann

Ned Herrmann, la persona que desarrollo el HDBI, fue curioso respecto a su propia “dualidad” de preferencias, que comenzó a comprender a través de su estudio del cerebro. Mientras estudiaba en Cornell, Herrmann fue reconocido por su excelencia fisca y música. El interés profesional como experto en el desarrollo gerencial incentivo aún más su investigación sobre el cerebro: ¿cómo es que las personas asisten juntas a una sesión de entrenamiento con un solo facilitador y un programa de instrucción, puede salir con juicios totalmente opuestos y recordar diferentes elementos del programa?

Cerebro Izquierdo

Controla las funciones lógicas, analíticas, secuenciales y racionales. Desglosa todo en diferentes elementos. Es matemático, técnico, resuelve problemas, es controlador, detallista, planificador, organizado y administrativo. Prefiere un enfoque metódico, paso a paso, comenzando con una observación detallada de los hechos antes de emitir un juicio.

Cerebro Derecho

Tiende a percibir al mundo y a los demás, de un modo global, instantáneo, intuitivo, visual, sintetizador, emocional y expresivo. Encuentra soluciones a través de una intuición repentina y espontánea. Considera de todo global y busca sistemáticamente conexiones, analogías y similitudes. Interpersonal, emocional, musical espiritual, expresivo. Las personas con esta dominancia comienzan y se detienen, observa la totalidad del panorama con todas las relaciones entre los distintos elementos, piensan y comprenden por medio de metáforas o analogías, haciendo conexiones entre elementos que a simple vista parecen remotos y sin relación.

Cada uno tiene su modo particular para enfrentar y resolver los problemas diarios. Ayuda a los individuos a comprender como prefieren aprender, aumenta la percepción de que su modo de pensamiento no es el único y que algunos enfoques a los problemas requieren diferentes pensamientos.

Herrmann insiste, “cada persona es única y la gente interactúa espontáneamente en función a sus preferencias de pensamiento”

Cuadro 1
FODA INSTITUCIONAL

FODA INSTITUCION	Debilidades	Amenazas
Centro Educativo Gatuncillo	<ul style="list-style-type: none"> -Carencia en hábitos y técnicas de estudio. -No poseen las bases en contenidos para el nivel. -Tiempo de duración de la hora de clase. -Falta de concentración al recibir la clase apatía hacia las matemáticas. -Infraestructura inadecuada y pocos recursos didácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Bajo rendimiento estudiantil. -Situaciones difíciles, desintegración familiar. -Baja autoestima, desmotivación. -Bulling, droga. Alcohol. -Falta de orientación. -Problemática de la comunidad (largas distancias). -Poco apoyo económico
Instituto Comercial Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de ventilación en el aula. -Falta de agua. -Poco interés en la asignatura. -38 minutos de clase diaria. -Un gran porcentaje de estudiantes presentan necesidades especiales. 	<ul style="list-style-type: none"> -El entorno social, áreas de riesgo social. -Deserción estudiantil. -Poco interés de los padres por sus acudidos.
Centro Educativo el Higo	<ul style="list-style-type: none"> -Estudiantes sin libros. -Pocos recursos didácticos. -40 minutos de clase para la asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> -Disciplina incontrolada. -Poco apoyo de la dirección. -Rendimiento académico bajo. -Familias separadas. -Irresponsabilidad por parte de los padres
Colegio La Santa Familia	<ul style="list-style-type: none"> -No existe liderazgo académico. -Deficiencia académica severa. 	<ul style="list-style-type: none"> -Alto índice fracaso escolar. Poco interés en los estudios.

	-Situación socioeconómica muy baja	-Desintegración familiar.
Primer Ciclo de Tocumen	-Ausencia de material didáctico. -Hora académica 38 minutos.	-Falta de recursos para impartir las clases. -Adolescente que llegan sin comer. -Carencia de pupitres. -Costumbre y hábitos personales.
Escuela el Buen Pastor	-No existen laboratorios. -Recursos instruccionales insuficientes.	-Comunicación cerrada para coordinar actividades académicas. -Inasistencia, por razones económicas. -Carencia didáctica.

FUENTE: YÁÑEZ, VARGAS, ZAPATA, ARÉVALO, ET AL. (2018)

Método

La presente investigación se trata de un estudio exploratorio-descriptivo, la población estudiada es de 269 alumnos, de premedia, de grados diferentes, una sección por grado y cuyo objetivo está puesto por los resultados. Busca identificar los estilos de aprendizaje en los estudiantes de pre media, en edades comprendidas de 12, 13, 14, 15 y 16 años. Se utilizaron los Test de Modelo de VAK Bandler y Grinder, Test Dominancia Cerebral Herrmann. Se establece Comprender la interacción entre los Estilos de aprendizaje de los alumnos y la Enseñanza de los docentes, su influencia en el desempeño académico en la unidad curricular de matemática, considerando al docente como el facilitador de aprendizajes en función de sus estrategias.

Resultados

A continuación se presenta los resultados de cada uno de las dimensiones tomadas para esta investigación.

Tabla 1
Título: Test de Modelo de VAK Bandler y Grinder

Femenino	Visual	Auditivo	Kinestesico	Masculino	Visual	Auditivo	Kinestesico
155	57	48	50	114	36	38	37
Sistema de representación		Visual		Auditivo		Kinestesico	
Total		93		86		87	

Fuente: Frassati E. 2018

Tabla 1. El 34,57% de los estudiantes tienen como predominancia en su estilo de aprendizaje visual. El 31,97% de los estudiantes su dominancia en su aprendizaje es auditivo y el 32,34% de los estudiantes obtuvieron como predominancia en su estilo de aprendizaje Kinestésico. Por consiguiente, en la mayoría de los estudiantes se identifica su aprendizaje

sensorio motora para aprender a través de la visión, por consiguiente el proceso de aprendizaje que el docente trabaje en el aula, como estrategia de enseñanza debe responder a los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje a través de la vista.

Tabla 2
Test Dominancia Cerebral Herrmann

Femenino	Izquierdo	Derecho	Masculino	Izquierdo	Derecho
159	116	43	110	77	33

Fuente: Frassati de Tirado (2018)

Tabla 2. El 71,74% de los estudiantes manejan su aprendizaje con el lado izquierdo del cerebro. El 28,52% de los estudiantes obtiene su aprendizaje con el lado derecho de su cerebro. Para el estudio de las matemáticas, conocer como los estudiantes aprenden esta unidad curricular, permite al docente aplicar estrategias que sean acordes a las necesidades de sus alumnos.

Es decir que los docentes de las diferentes instituciones educativas obtuvieron como resultado en su máximo margen que sus alumnos trabajan con su cerebro izquierdo, esto le permite realizar diversas actividades en función de sus habilidades, las cuales son también conocidas como 'dones'. Ciertamente, estos dones no son más que habilidades innatas gestadas en el cerebro, y dependientes de los hemisferios: se trata de los hemisferios cerebrales izquierdo y derecho. Ninguna es superior a la otra, y es la suma de ambas lo que le da a la mente su asombrosa flexibilidad, y lo que genera el pensamiento efectivo.

Los estudiantes con este cuadrante predominante el izquierdo suelen ser lógico – Crítico – Analítico – Matemático – Cuantitativo.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos por los dos test aplicados a 269 alumnos en edades comprendidas de 11, 12, 13,14, 15, 16 años de edad , de la etapa de pre media de los colegios Centro Educativo Gatuncillo, Instituto Comercial Bolívar, Centro Educativo el Higo, Colegio La Santa Familia, Primer Ciclo de Tocumen, Escuela el Buen Pastor y clasificados en sexo : femenino 155 y masculino 114, se obtuvo como resultado para el test de Bandler y Grinder en el manejo de estrategias por parte del docente, que sus actividades académicas dentro del aula deben ser trabajadas en función de la visión, es decir toda estrategia que permita ser visualizada, el alumno podrá comprender, entender, asimilar y dar como respuesta un aprendizaje significativo. Sin embargo es necesario destacar que los otros estilos de aprendizajes también deben ser tomados en cuenta al momento de

planificar, organizar y evaluar una actividad. Esto permite en el docente obtener resultados integrales, óptimos y de alto rendimiento académico en la asignatura de matemática.

Para el test dominancia cerebral Herrmann, los alumnos con dominancia cerebral del lado izquierdo, permite dar respuestas a muchas preguntas, ¿que necesitan los alumnos para aprender?, indudablemente estrategias de pensamiento y aprendizaje, que les asienta entender con mayor facilidad la asignatura de las matemáticas. Sin embargo es necesario destacar que es su mayoría por tener dominancia cerebral del lado izquierdo, la asignatura de matemática debería de ser fácil, por consiguiente el docente debe modificar sus estrategias en el aula.

Al entender las estrategias de aprendizaje como “secuencias integradas de procedimientos o actividades mentales que se activan con el propósito de facilitar la adquisición, almacenamiento y utilización de la información” (Román y Gallego, 1997, p.7), que se ponen en marcha de manera intencional, para poder responder a las demandas de aprendizaje que plantea el entorno, permitirá que el docente se dé cuenta de que siguen siendo necesarias, máxime si se tiene en cuenta que su uso incide directamente en el rendimiento escolar (Marugán, 2009)

El uso de estrategias de aprendizaje, consideradas de este modo, se sitúa en el “nivel más alto de complejidad cognitiva” (Monereo y Badía, 2013, p.19). Es cierto que los nuevos escenarios plantean nuevos retos y que “las tecnologías de la información y la comunicación, consideradas como un tipo muy sofisticado de herramienta mediadora, poseen el poder de transformar los procesos de aprendizaje y la activación de estrategias” (Monereo y Badía, 2013, p.20). Por eso es más necesario trabajar en las aulas la competencia de aprender a aprender.

La escuela, el sistema escolar, ha dejado de ser el lugar privilegiado de acceso a la información y debe transformarse en un espacio para la reflexión, la aplicación y asimilación personal, crítica y creativa, de la información para transformarla en verdadero conocimiento, en aprendizaje.

RECOMENDACIONES

Tomando en consideración el FODA, planteado por instituciones tomando las debilidades y la Amenazas, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Trabajar con calendario anticipado para utilizar salones de informática y para el uso de materiales didácticos.
- Programas tareas a través del uso del internet que le permitan a los estudiantes poder concluir asignaciones que no son culminadas en el aula por el tiempo asignado a la matemática.

- Planificar con los estudiantes de bajo rendimiento la entrega de trabajos y evaluaciones asignadas a fin de que se sientan motivados y puedan concluir satisfactoriamente su año escolar.
- Utilizar herramientas como laminas, guías de trabajo, talleres, competencia en pequeños grupos, trabajo en pequeños grupos, evaluaciones con ejercicios ya realizados, donde el alumno busque cual es el indicado.
- Plantear a nivel de MEDUCA la falta de pupitres y buscar el apoyo de las empresas cercanas para la donación de los mismo.
- Participación de psicólogos, trabajadores sociales, iglesia, padre y docentes que permita elevar el rendimiento académico de los estudiantes.
- Planificación didáctica semanal.
- Utilización de láminas para repetir actividades en objetivos no alcanzados.
- Incentivar la colaboración entre los estudiantes.
- Asignar coordinador de disciplina.
- Atender las inquietudes de los estudiantes fuera y dentro del aula.
- Realizar trabajos multidisciplinarios que permita bajas talleres de crecimiento personal.
- Canalizar y hacer seguimiento a los estudiantes de casos especiales.
- Realizar reuniones periódicas con los acudientes.

Recomendaciones basadas en los resultados obtenidos por los test.

1. Comienza por el final: Para algunos niños puede ser complicado visualizar el **producto final** de ciertas tareas. Al momento de asignarles un proyecto específico, enséñales, si es posible, un ejemplo realizado por alumnos de años anteriores.

2. Forma parejas: Juntar a los alumnos en binas para **realizar trabajos o proyectos** puede ser muy útil para ambas partes, ya que entre los dos pueden ayudarse a copiar las tareas, tomar apuntes o leer el material en voz alta para entender mejor la propuesta.

3. Fomenta la oralidad: Si plantear las respuestas por escrito es una gran dificultad para algunos estudiantes, puedes considerar permitirles expresarlas de forma oral para ciertas tareas o pruebas. En algunos casos, también podrías brindar la posibilidad de **grabar las respuestas** de sus tareas domiciliarias.

4. Aplica las pruebas en la mañana: Si los exámenes o pruebas son a última hora, es probable que esto reduzca la **capacidad de concentración** de los alumnos. Intenta planificar estas instancias de evaluación para las primeras horas del día.

5. Emplea recursos mnemotécnicos: Rimas, **asociaciones de palabras con imágenes** y otros trucos –como el de colocar los números en orden y al revés para aprender la tabla del nueve– son recursos divertidos y efectivos para enseñarle a tus alumnos y ayudarles a recordar.

6. Destaca lo importante: Resalta, ya sea con un color flúor, con cursivas o con negrita, la información más importante en el material. De esta manera, ayudarás a los estudiantes a recordarla más fácilmente. Más adelante, ellos mismos podrán resaltar sus propios textos.

7. Emplea papel cuadriculado: A algunos niños les cuesta mantener los números alineados al realizar **operaciones matemáticas**. Muéstrales cómo usar papel cuadriculado para mantener los números organizados en las columnas correspondientes.

8. Realiza listas: Al momento de plantearles una tarea que requiera seguir múltiples pasos, intenta hacerlo mediante una lista que enumere claramente cada paso a seguir. Entrégale una lista a cada estudiante para que puedan ir tachando a medida que completen los pasos.

9. Déjalos moverse: Para algunos alumnos, pasar mucho tiempo sentados y concentrados es sencillamente imposible. Deja que los alumnos más inquietos se paren mientras trabajan, pídeles que alcancen algún objeto o lo que sea que les permita estar en movimiento. Si tienen acceso a una bola de equilibrio, puedes dejar que se sienten en ella para poder gastar energía y aprender al mismo tiempo.^{77821d}

10. Realiza una pausa: Darle un **descanso al cerebro** de vez en cuando es necesario y recomendable para que los alumnos puedan mantener la concentración. Realiza una actividad física con ellos durante cinco minutos, ya sea con unos breves movimientos de yoga o estiramiento, para que luego vuelvan a su trabajo con más energía.

11. Emplea audio libros: Si la lectura es una dificultad para algunos niños, emplear audio libros puede ser una excelente manera de asegurar que no pierdan el interés ni la motivación por la literatura.

12. Escribe en colores: Permite que los estudiantes utilicen papeles o lapiceras de distintos colores según el tipo de información con la que estén trabajando. Esto les puede ayudar a organizar el material, por ejemplo, si emplean rojo para escribir la idea principal y otros colores para diferenciar los distintos detalles.

13. Quédate cerca: Si uno de los alumnos presenta dificultades para seguir las **instrucciones del trabajo**, quédate cerca de él al momento de explicarlas. Esta proximidad ayudará a que el estudiante absorba mejor la información.

14. *Genera “flashcards”*: Las “flashcards” son las tarjetas que incluyen, de forma visual y resumida, la definición o respuesta de determinados conceptos, palabras o preguntas. Su uso, acompañado de **gráficas y dibujos**, es especialmente útil para aprender matemáticas y ciencia. Además, pueden convertirse en un divertido juego.

Estilo visual: las personas en las que predomina este estilo suelen pensar en imágenes, su modo de representación a la hora de recuperar la información es visual, es decir, cuando pretenden recuperar la información visualizan ésta en forma de imagen, por ejemplo, los apuntes estudiados, esquemas, mapas, etc.

- Mapas mentales: esta técnica es muy eficaz para visualizar toda la información referente a cualquier tema incluyendo todo tipo de conceptos, pensamientos, ideas, dibujos, etc., conectados entre ellos.
- Mapas conceptuales: esta técnica permite jerarquizar y visualizar gráficamente la información, conlleva un proceso reflexivo en la conexión de los conceptos, puesto que los enlaces deben reflejar con rigurosidad la palabra exacta que da sentido a la información.
- Esquemas: es una de las técnicas más habituales entre los estudiantes, el esquema es una buena técnica para la representación de ideas y es sencillo de realizar.

Estilo auditivo: las personas en las que predomina este estilo suelen pensar en sonidos. su modo de representación de la información se produce de modo sonoro, es decir, cuando pretenden recuperar la información suelen recordarla como una voz que les dicta aquello que quieren recobrar. Por ejemplo, la voz de un compañero con el que ha repasado la lección, la suya propia, las lecciones del profesorado, etc. Por tanto, las estrategias más acordes a este estilo son:

- Debate: esta técnica consiste en generar una discusión sobre un tema (cualquier tema de una asignatura que genere debate) en el que participa todo el grupo.
- Metáforas: las metáforas son un método muy eficaz para comprender o recordar frases o palabras que presentan cierta dificultad en su asimilación. Se trata de establecer un símil con cualquier aspecto.
- Mnemotécnicas: este método permite recordar aquellas palabras o características dificultosas a la hora de recordar.
- Asamblea: esta técnica permite al grupo reunirse con la finalidad de abordar un tema concreto, se establece un diálogo guiado que tiene como meta informar y tomar acuerdos sobre una determinada temática. A diferencia del debate, en la asamblea no hay un tema previamente elaborado, sino que el tema a tratar se expone de manera que cada alumno da su opinión acerca de él; se proponen claves para abordarlo; se establece que es lo principal y que no lo es, entre otras cuestiones. Busca el acuerdo entre toda la clase-grupo.

Estilo Kinestesico: este estilo es el más complejo a la hora de abordar estrategias de aprendizaje acordes a él. El modo de representación de las personas en las que predomina este estilo está muy ligado a sus sensaciones y percepciones de carácter fisiológico. Éstas suelen tener mucha facilidad a la hora de aprender un deporte o trabajar manualmente en cualquier cuestión, como por ejemplo dibujar, reparar, crear algo manualmente, etc. Por tanto, las estrategias más acordes a este estilo son:

- Trabajo de campo: las salidas fuera de la Escuela o del hogar para aprender temas ligados a la experimentación son un recurso muy eficaz para este tipo de estudiantes.

- Role playing: con esta técnica los estudiantes simulan una situación cotidiana. El hecho de representar un tema concreto en una asignatura, por ejemplo en Historia, posiblemente hará que queden mayores resquicios de información en la memoria de los participantes, puesto que lo han vivido y sentido de primera mano. El alumnado con predominación kinestésicas puede emplear esta técnica en casa, representando y sintiéndose como un personaje de la época al estudiar las características de ese periodo o el modo de vida de aquel entonces.
- Dramatizaciones: a diferencia del role playing, en las dramatizaciones el grupo representa una determinada situación ante los demás, con el objetivo de comprenderla y analizarla posteriormente

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Badia Antonia y Moreno Carles. (2008) Psicología de la educación. Madrid.

Catalina M. Alonso García y Domingo J. Gallego Gil. Los Estilos de Aprendizaje: una propuesta pedagógica. Disponible en: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Estilos%20de%20aprendizajes%20y%20Estrategias.pdf>

Cecilia Ruiz y Manuel Esteban (1996). Estilos y estrategias de aprendizaje Coordinadores. Disponible en: <https://digitum.um.es/jspui/bitstream/10201/10118/1/Estilos%20y%20estrategias%20de%20aprendizaje.pdf>

De la Parra Paz, Eric (2004). Herencia de vida para tus hijos. Crecimiento integral con técnicas PNL, Ed. Grijalbo, México.

Dunn R., Dunn K. y Price G. (1979): Inventario de estilo de aprendizaje.

Francisco Camarero Suárez, Francisco Martín del Buey y Javier Herrero Díez (). Estilos y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios Universidad de Oviedo.

Gardner, H. (1983): Versión castellana (2001): Estructuras de la Mente. La Teoría de las Inteligencias Múltiples. México, FCE).

- Ivan Gjurovic Muñoz. Modelo de Bandler y Grinder), PNL Kolb Estilos de aprendizaje. Disponible en: <https://sites.google.com/site/estilosaprendizajeivanapavir/our-company>
- Keefe, J. (1988). Aprendiendo Perfiles de Aprendizaje. Asociación Nacional de Escuelas Secundarias.
- M Marugán, LJ Martín, J Catalina (2013). Estrategias cognitivas de elaboración y naturaleza de los contenidos en estudiantes. - Psicología Educativa.
- Orden hoz, A. (2011) Hacia nuevas estructuras escolares. Editorial magisterio español /978-84-265-5009-5
- Román y Gallego, (2008). Escalas de estrategias de aprendizaje, Madrid, publicaciones de psicología aplicada. TEA Ediciones S.A.
- Tébar B., L. (2003). El perfil del profesor mediador. Aula XXI, Santillana, Madrid.
- Vaillant, Denise y Marcelo Carlos (2015). El A B C y D de la formación docente. Disponible en:
https://books.google.com.pa/books?id=rg8SCAAAQBAJ&pg=PA5&hl=es&source=google_books_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Valle, A.; González, Ramón; Cuevas, Lino; Fernández, Patricia (1998). Las estrategias de aprendizaje: características básicas y su relevancia en el contexto escolar. Revista de Psicodidáctica, núm. 6, pp. 53-68 Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteiz, España.