



Universidad Bicentennial de Aragón

¡Una Universidad para la Creatividad!

Investigación y Creatividad

Revista Oficial del Decanato

Volumen 15 No. 2 Año 2017

DIEP | *Decanato de
Investigación,
Extensión
y Postgrado*

INVESTIGACIÓN Y CREATIVIDAD es una publicación semestral del Decanato de Investigación, Extensión y Postgrado de la Universidad Bicentenario de Aragua. Su propósito es servir de herramienta para la divulgación de la actividad investigativa de la Institución, así como la promoción y el intercambio de los hallazgos e inquietudes de la comunidad académica en general.

En procura de la más alta calidad informativa, todos los artículos publicados han sido sometidos previamente a un proceso de selección y arbitraje. Su contenido es de la absoluta responsabilidad de los autores. Invitamos a nuestros lectores a hacernos llegar sus comentarios o planteamientos.

Se permite la reproducción total o parcial de los trabajos publicados, siempre que se indique expresamente la fuente.

© UNIVERSIDAD BICENTENARIO DE ARAGUA

Depósito Legal: pp200202AR286

ISSN: 1690-0685

Reservados todos los derechos conforme a la Ley

Dirección
Antonia Torres V.

Coordinación General
Crisálida Villegas G.

Coordinación Editorial
Sandra Salazar V.



UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA

**Dr. Basilio Sánchez A
Rector**

**Dra. Antonia Torres
Vicerrectora Académica**

**Lic. Gustavo Sánchez
Vicerrector Administrativo**

**Dra. Edilia T. Papa A
Secretaria**

DECANATO DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSTGRADO

**Dr. Juan Blanco
Decano**

**MSc. Manuel Piñate
Director de Postgrado**

**Dra. Maria T. Hernández
Directora de Investigación**

**MSc. Román Gutiérrez
Director de Extensión**

UNA UNIVERSIDAD PARA LA CREATIVIDAD

INDICE

PRESENTACIÓN	01
LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA GERENCIA EDUCATIVA Dulce Castillo	03
DIMENSIONES FILOSÓFICAS EN LA INVESTIGACIÓN GERENCIAL UNIVERSITARIA Miriam Margarita Mejías Merlo	20
FACTORES QUE CARACTERIZAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL Aracelis Gómez	34
USO DE LAS TIC COMO ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LA PLANIFICACION DEL APRENDIZAJE EN LA ACADEMIA MILITAR DE LA AVIACIÓN BOLIVARIANA Ángel Molina	50
EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL FRAUDE Maglys D Niño LI.	59
COMITÉ DE ARBITRAJE	74
NORMAS PARA LA PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS	75

PRESENTACIÓN

En esta edición de **INVESTIGACIÓN Y CREATIVIDAD N° 2 Año 2017** se ofrece un grupo de artículos relacionados con el acontecer investigativo universitario, en relación con la cotidianidad académica, y social. Las reflexiones de sus autores pueden servir de punto de partida para futuras deliberaciones.

En primer lugar, se presenta el artículo **LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA GERENCIA EDUCATIVA** de Dulce Castillo y cuyo objetivo central es describir cada uno de los conceptos que estructuran la comunicación educativa desde lo gerencial en el ámbito educativo. En el recorrido de su análisis se concluye que el uso adecuado de la comunicación permite un buen desenvolvimiento por parte del Director de un plantel educativo, en su rol de gerente, puesto que permite la interrelación con el personal de manera más armoniosa y cultivar la cultura organizacional; ya que es una responsabilidad directiva y una acción estratégica para la sustentabilidad y calidad educativa.

Como segundo artículo Miriam M. Mejías Merlo en **DIMENSIONES FILOSÓFICAS EN LA INVESTIGACIÓN GERENCIAL UNIVERSITARIA** que las ciencias gerenciales actuales exige una transformación en la manera tradicional de accionar, que se trata de generar cambios, de crear una nueva conciencia, aprender, compartir el conocimiento. Que se requiere de un gerente universitario ajustado a las nuevas realidades paradigmáticas. Es indispensable, entonces, visualizar los futuros escenarios, así como las prácticas gerenciales y los propósitos a conquistar.

Seguidamente Aracelis Gómez nos expone los **FACTORES QUE CARACTERIZAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL**, en él se esbozan los principales factores que afectan el clima organizacional de una determinada institución de educación inicial. Desde este punto de vista, se considera que los cambios de paradigmas en las organizaciones generan efectos y consecuencias ligados directamente con los individuos y el clima organizacional. Se deduce que para lograr un ambiente laboral óptimo que cubra las expectativas laborales y profesionales del personal es

preciso conocer cuáles con las debilidades que promueven reacciones negativas en los trabajadores afín de contrarrestarlas al propiciar un ambiente idóneo que cubra las expectativas del personal.

Ángel Molina, por su lado, aborda la IMPORTANCIA DEL USO DE LAS TIC COMO ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA EN LA PLANIFICACION DEL APRENDIZAJE EN LA ACADEMIA MILITAR DE LA AVIACIÓN BOLIVARIANA. En este artículo se plantea que necesaria la actualización del proceso enseñanza aprendizaje en el marco de la escuela activa o escuela nueva y que es imperante incluir dentro de la planificación, como punto de partida o de apertura al proceso de enseñanza aprendizaje, estrategias pedagógicas sustentadas en las herramientas tecnológicas TIC o llamadas multimedia, y apuntalar así el buen uso de las tecnologías de la información y la comunicación, para fortalecer y brindar una educación de alta calidad

Cierra esta publicación de Investigación y Creatividad, EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL FRAUDE de Maglys D Niño LI. se orienta en el tema de auditoría interna como una herramienta de control interno para las organizaciones al certificar la razonabilidad de los estados financieros. Considera la autora que una de las metas principales del rol del auditor interno es evaluar la efectividad y eficacia con la cual se están llevando a cabo las funciones asignadas a cada unidad administrativa de las organizaciones. Y de esta manera prevenir y detectar el fraude al reducir hasta su mínima expresión el riesgo que ocurra y si así fuere, localizarlo oportunamente determinando responsabilidades y costos.

Dra. Sandra Salazar V.
Coordinadora Editorial

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA GERENCIA EDUCATIVA

Dulce Castillo

RESUMEN

El artículo tiene como propósito central abordar la Comunicación Organizacional y La Gerencia Educativa. Por lo tanto se describe cada uno de los conceptos que estructuran el tema con la intención de resaltar la importancia que tienen los mismos para el quehacer educativo. Metodológicamente es de carácter documental, ya que esta se concreta exclusivamente en la recopilación de información de diversas fuentes. Se concluye que el uso adecuado de la comunicación permite un buen desenvolvimiento por parte del director del plantel, en su rol de gerente, puesto que acepta la interrelación con el personal de manera más armoniosa, de esta manera cultivar la cultura organizacional, ya que es una responsabilidad directiva y una acción estratégica para la sustentabilidad y calidad educativa.

Palabras claves: Comunicación, Gerencia Educativa, Cultura Organizacional.

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND EDUCATIONAL MANAGEMENT

Dulce Castillo

ABSTRACT

The article's main purpose is to address the Organizational Communication and Educational Management. Therefore, each of the concepts that structure the topic is described with the intention of highlighting the importance of the same for the educational task. Methodologically, it is documentary in nature, since it is exclusively based on the collection of information from various sources. It is concluded that the proper use of communication allows a good development by the director of the campus, in his role as manager, since he accepts the interrelation with the staff in a more harmonious way, in this way to cultivate the organizational culture, since it is a directive responsibility and a strategic action for sustainability and educational quality.

Keywords: Communication, Educational Management, Organizational Culture.

Introducción

La gestión educativa es de vital importancia en cualquier institución, ya que consiste en las actividades que se deben realizar para lograr alcanzar las metas propuestas, las cuales radican principalmente en la formación de los educandos dentro de un ambiente armonioso y activo en el cual se integren todos los miembros del proceso educativo. Es por ello que la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, por consiguiente, hoy en día resulta más apreciable la evolución de la comunicación organizacional dentro de las instituciones y en los espacios donde esta se pone en práctica fácilmente logran alcanzar el éxito, lo cual les permite afrontar los retos de la globalización, trayendo como consecuencia un mejor desarrollo organizacional.

Por su parte, la gerencia educativa es una acción que promueve la interacción del personal y puede ser explicada a través de una situación de acción extraída de la dinámica gerencial del plantel, una interacción educativa y de unos actores beneficiarios y comprometidos con dicha acción debe ser llevada a cabo por los directores de esos centros educativos, y en función de su tarea sistematizar los procesos que llevarán a concretar los planes institucionales de manera exitosa.

De allí pues, que el argumento a desarrollar en el presente artículo es precisar mediante un análisis crítico la importancia de la comunicación organizacional y la gerencia educativa como elementos esenciales para alcanzar el éxito en las instituciones educativas. El mismo está estructurado de la siguiente manera: La comunicación, clasificación de la comunicación organizacional, así como la comunicación interna y externa. Complementan esta presentación los conceptos de gerencia, gerencia educativa y cultura organizacional.

Comunicación

La comunicación es un proceso de vital importancia que debe darse en cualquier contexto donde confluyan los seres humanos, por tal razón, es

incuestionable que esta, debe ser clara, asertiva y coherente para que la misma surta el efecto esperado, es decir, que sirva como acequia del entendimiento entre las personas, de allí lo pertinente de estudiar lo esbozado por Román citado por Mezones (2012) que plantea lo siguiente:

La comunicación es un proceso de intercambio de ideas, conocimientos y sentimientos, sirve para controlar en diversas formas el comportamiento de los grupos, propicia la motivación al esclarecer a los empleados lo que han de ser, la eficacia con que están llevando a cabo sus funciones y como mejorar el desempeño, en caso de que sea insatisfactorio (p.1)

La cita anterior, deja claro que la comunicación cumple un rol de indiscutible importancia dentro de cualquier enfoque gerencial no siendo la excepción el área educativa, puesto que el establecimiento de metas concretas deben surgir necesariamente de una comunicación que permita una retroalimentación sobre el avance y alcance deseado, trayendo como resultados el necesario reforzamiento de conductas positivas que se traduzcan en estímulos al personal que integra el equipo de trabajo.

Ahora bien, la comunicación de acuerdo a lo señalado por Berlo (1994) es un proceso con reglas definidas, que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive. De este modo, puede indicarse que la comunicación ostenta un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control, cuya eficacia radica en eliminar los ruidos que pueden distorsionar el propósito comunicacional. En este sentido, la eficacia o fidelidad de la comunicación está sujeta a estrategias y no produce resultados ciertos, sino que puede estar destinada al fracaso, generalmente por incompatibilidad entre el propósito de quien emite y la disposición de quien recibe.

Desde el punto de vista de sus objetivos, el proceso de comunicación posee dos tipos de alcance, el primero será satisfacer el hecho mismo de la comunicación, es decir, transmitir un mensaje y en segundo lugar perseguir una respuesta concreta, es decir dar a la comunicación un carácter instrumental. La comunicación es uno de los factores más importantes para el logro de metas en empresas e instituciones, por ello quienes ocupan puestos gerenciales, directivos

y ejecutivos, deben conocer en qué consiste y cómo funciona, pues, cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica a dicho proceso y al manejo de información como parte medular del trabajo cotidiano.

Clasificación de la comunicación

Existen dos formas de comunicación: verbal y no verbal. En lo que respecta a la comunicación verbal debe señalarse que se refiere a los mensajes que se producen a través de la palabra. Este tipo de comunicación nos permite proporcionar al otro un conocimiento exacto de lo que transmitimos. En este sentido Hernández (2011) señala que:

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal. (p. 2)

El criterio antes esbozado indica que hay comunicación oral donde quiera que se diga algo a través de la palabra hablada. La expresión oral consiste en el empleo de la palabra (hablada) y del pensamiento, en forma correcta elegante y clara, por ello es importante distinguir las características de este tipo de comunicación, entre las cuales se destaca que se utilizan conceptos, también que lo que se transmite se hace mediante palabras inteligibles, los mensajes que se envían son siempre mensajes de contenido y por último que cuando se transmitan emociones o sentimientos se hacen expresando esos estados con palabras.

En lo que respecta a la comunicación no verbal, debe acotarse en este punto que el término no verbal se utiliza para describir todos los acontecimientos de la comunicación humana que trascienden las palabras dichas o escritas, es por ello que con frecuencia la palabra hablada precisa de un complemento no verbal para adquirir pleno sentido expresivo. Al respecto refiere la mencionada autora: La comunicación no verbal se refiere a todas aquellas señas o señales relacionadas con la situación de comunicación que no son palabras escritas u orales.

De acuerdo a lo antes citado se destaca que estas señas o señales son gestos, movimientos de la cabeza o corporales, postura, expresión facial, la mirada, proximidad o cercanía, tacto o contacto corporal, orientación, tonalidad de voz y otros aspectos vocales, el vestuario y el arreglo personal, es por ello que la comunicación no verbal complementa la comunicación verbal para reforzarla, contradecirla, sustituirla, acentuarla y regularla o controlarla.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional constituye en la actualidad uno de los ejes prioritarios para enfrentar los retos concernientes a la expansión en los mercados globales y así profundizar la calidad y la competitividad. Ante estos retos la visión direccional no solo debe estar sustentada en el paradigma de economía, producción y administración que ha marcado el accionar de los entes y órganos públicos y privados, sino que a su vez debe agregársele la comunicación efectiva y asertiva como un nuevo eje de la acción gerencial, ya que este aspecto constituye un elemento fundamental en el llamado "sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización. Al respecto Velásquez, citado por Pérez (2012), establece el siguiente criterio:

Gestionar los procesos comunicativos implica considerar los ámbitos y niveles de procesos que se dan dentro del sistema organizacional. Si los integrantes del grupo tienen definidas responsabilidades y roles, esto les permite establecer un esquema de trabajo flexible, propiciándose espacios de encuentro para que haya un eficiente flujo de comunicación que retroalimente los diferentes programas académicos se proyecten y dinamicen proyectos y personas. (p.2)

Desde esta perspectiva la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno y su interacción con entes y órganos públicos y privados tanto internos como externos, es por ello que hoy en día resulta más apreciable la evolución de la comunicación organizacional a nivel mundial y los espacios donde esta se pone en práctica fácilmente logran alcanzar el éxito, lo

cual les permite afrontar los retos de la globalización, trayendo como consecuencia un mayor desarrollo organizacional.

Al hacer énfasis en la importancia del elemento humano en la organización, la comunicación pasa a desempeñar un importante rol en los estilos de liderazgo, el análisis de estructuras y redes de comunicación, la formación de grupos formales e informales y el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de las organizaciones como único medio para conocer a la gente y sus necesidades, infundir confianza y establecer estilos participativos. En este sentido Goldhaber (2000) es “el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”, bajo esta perspectiva Andrade (2003) define la comunicación organizacional “como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y su medio” quedando claro según los criterios esbozados que la misma es un conjunto de técnicas independientes que facilitan el proceso de comunicación entre sus miembros y el entorno.

Dada las consideraciones anteriores, se deja claro que con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de una organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. En este sentido, los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, entre otras.

Comunicación Interna

Con el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas, la atención empezó a centrarse en el estudio de los grupos, en este sentido se observó y analizó el funcionamiento de los mismos, los problemas de comunicación intergrupales comenzaron a formar parte de los temas de estudio por parte de los investigadores y se identificó la necesidad de elevar la competencia de los administradores a través del trato interpersonal, con el propósito de adquirir

condiciones para enfrentar con eficiencia los complejos problemas de comunicación. Al respecto Barba Guzmán y Cabrera Parra (2003) citados por Cedaro (2007) señalan lo siguiente:

“La comunicación interna es el intercambio planificado de mensajes en el seno de una empresa, y que responde a un fin previamente planificado. Su función principal es apoyar culturalmente el proyecto organizacional, la primera misión de una estrategia de comunicación interna es crear las condiciones necesarias para la satisfacción de la estrategia general”. (p.84)

La comunicación interna en la organización siempre ha existido, pero tal como se indicó anteriormente su meta radica en crear condiciones para el logro de los objetivos, es por ello despierta gran interés no solamente en los estudiosos de las organizaciones, empresarios, gerentes y directores interesados en mejorar los procesos de producción laboral, sino también en todos aquellos que de una u otra manera, en su actividad cotidiana, ejercitan la comunicación como factor fundamental de sus relaciones interpersonales.

La comunicación interna posee unos canales de comunicación a través de los cuales se transportan los mensajes que informan a los miembros de la comunidad educativa, estos son los objetivos, tareas, actividades y problemas actuales a resolver, evidentemente estos mensajes ayudan a los miembros a comprender el estado actual de la organización y el rol que tendrá cada individuo en la misma, más aún los canales internos se utilizan para dirigir a los miembros de la organización a realizar actividades organizativamente asignadas para ampliar tareas específicas, las cuales eventualmente ayudarán a la institución a moverse hacia la comunicación de sus objetivos. Los canales de información interna dirigen el cumplimiento de las tareas organizativas, dirigidas a las actividades de los miembros del plantel.

En este punto es importante aclarar que la comunicación es un proceso transaccional, ya que es recíproco al afectar mutuamente ambas partes del orador y el receptor cuando envían y reciben mensajes. Así mismo es un proceso personal debido a todas las diferencias existentes en la percepción individual, por lo que nuestra conducta de comunicación será distinta cuando nos enfrentemos

con estímulos procedentes del medio ambiente. Muchos de los problemas de comunicación que presentan los planteles educativos en Venezuela están relacionados con las diferencias perceptivas entre los individuos que se comunican, otros rasgos importantes del proceso comunicativo, es que es seriado, ya que implica el hecho de que una o más personas se envían y reciben mensajes por medio de uno o más canales hasta que llegan a su destino final.

En este sentido las Redes de mensajes (Flujos de comunicación interna) Las organizaciones están constituidas por series de individuos que ocupan ciertas posiciones o representan determinados roles. El flujo de mensajes entre estas personas sigue unos caminos denominados redes de comunicación.

En la Figura 1 se puede apreciar cómo se desarrolla ese flujo de mensajes en el interior de la organización:

	Horizontal	Vertical	
		Descendente	Ascendente
Formal	Con los colegas	Con los Subordinados	Con los Jefes
Informal	Con los Amigos	Con los seguidores	Con los Líderes

Figura: 1. Formas de comunicación interna. **Fuente:** Castillo, 2017

La necesidad de las organizaciones de comunicarse con sus integrantes y de gestionar la información que circula de manera interna por la misma, hace que la función de la comunicación vaya transitando desde un papel casi sin importancia, hacia uno preponderante y esto se debe al hecho de que la comunicación es un camino que sigue el flujo de mensajes y cada uno de los elementos (departamentos, coordinaciones, personal administrativo, docente) por los que pasa, pueden estar constituida tan solo con dos personas por unas pocas, o por toda una organización de diversos caracteres, por lo tanto sus objetivos están relacionados con la satisfacción de las necesidades de los empleados y/o con el logro de las metas finales como lo es la rentabilidad o productividad de la misma.

Comunicación Externa

La comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, es decir la interacción con el público tanto interno como externo, en el caso de la comunicación externa Cedaro (2007) expresa lo siguiente:

“La comunicación externa es toda aquella dirigida al público externo a la organización, a fin de mantener o perfeccionar las relaciones y así proyectar al medio la imagen corporativa de la organización. Las relaciones públicas son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos que participan en la organización”. (p. 83)

La cita anterior expresa que la comunicación externa se constituye como el conjunto de mensajes emitidos por la institución educativa hacia sus diferentes públicos externos, es decir la comunidad organizada, los vecinos, fuerzas vivas de la comunidad, todo ello encaminado a mantener o a mejorar sus relaciones con ellos, proyectando de esta manera una imagen favorable lo cual promoverá un excelente servicio educativo.

En otras palabras, este tipo de comunicación contempla un conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia la gran diversidad de público externo, encaminados por supuesto a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover las actividades educativas en pro del mejoramiento de las relaciones interpersonales de la institución.

Gerencia

El gerente suele tomar decisiones que impacta en un grupo de personas, y es por ello de suma importancia que mantenga una buena comunicación con sus colaboradores, en la medida en que solo mediante esta, puede darse cuenta de los objetivos a concretar. Lograr una buena comunicación suele ser una de las más importantes tareas de la gerencia, y es por ello que se suele tener reuniones individuales con cada integrante del grupo, así como también reuniones de todo el equipo en conjunto.

En este sentido Brown (1989) conceptualiza a la gerencia como la habilidad de alcanzar objetivos predeterminados mediante la cooperación voluntaria y el esfuerzo de otras personas. Por su parte Hersey Blanchard, citados por Chiavenato (1995:80) en la misma línea de pensamiento señalan que la gerencia es la “capacidad para trabajar con y a través de individuos y grupos para el logro de objetivos organizacionales”. De estas definiciones se desprende que la gerencia se concibe como un proceso que busca la integración de todos los recursos humanos para alcanzar metas comunes en la organización.

En tenor de lo señalado en el párrafo anterior, se destaca que la gerencia tiene como fin esencial conducir de forma acertada los recursos disponibles dentro de una organización, ya que de esta manera se alcanzarán las metas propuestas, y en consecuencia se obtendrá el anhelado el éxito organizacional, el cual involucra la implementación de una comunicación afectiva y asertiva con todos los involucrados.

Gerencia Educativa

Al hacer referencia al vocablo gerencia, debe tenerse claro que el mismo puede conceptualizarse como aquel trabajo intelectual realizado por personas en un medio organizacional, por tal razón esta importante persona es la que consigue que se desarrollen las actividades programadas mediante el esfuerzo de otras personas y al actuar así, tiene como función primordial obtener y producir resultados positivos.

Los planteles educativos están conformados por muchas personas que van desde los mismos estudiantes, personal de ambiente, personal administrativo, personal docente, coordinadores (as), subdirectores, director, miembros del consejo educativo, comunidad educativa, entre otros, cada uno de ellos con sus respectivos deberes y derechos, propios de una organización que debe ser adecuadamente administrada. Por lo tanto el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, del desempeño gerencial de la institución educativa.

En este mismo orden, es necesario resaltar que la gerencia educativa desempeña un papel fundamental en la comunicación organizacional, ya que son los directivos de las instituciones educativas los que deben asumir el liderazgo para promover una comunicación eficaz, tal como lo menciona Pestana, (2009) que dice:

Es el gerente, una figura de sumo valor, el eje principal, el líder, el guía y promotor de que las cosas sucedan y de que todos sigan la ruta correcta. De lo contrario, cada cual seguiría un rumbo diferente e intereses distintos. Los gerentes tradicionales desempeñaban un papel muy diferente a los de ahora, y eso se debe a que las instituciones igualmente funcionaban de modo distinto, en los últimos años se ha podido observar una transformación en el modo de operar, debido principalmente a la tecnología. (p.17)

En consecuencia, la alta gerencia, es quien dirige la organización por lo tanto, le corresponde al director la responsabilidad de comunicar la información necesaria, capacitar, motivar a su personal para que se movilicen en función del logro individual y común, eliminando todas las interferencias o ruidos y creando espacios para la retroalimentación.

Por su parte Elliott, citado por Soria, (2005) afirma que si el gerente no mantiene a sus subalternos inmediatos bien informados acerca de sus propias actividades, se sentirán perdidos, no podrán trabajar de manera comprensiva, lo cual va a repercutir en el retraso de los objetivos. Al respecto se puede inferir que la comunicación es necesaria en la gerencia educativa y el director por su parte como buen gerente debe ser garante de su efectividad en la organización.

Desde el punto de vista de la gerencia educativa, Stoner y Wankel citado por Rodríguez (2009) precisan que la gerencia es la parte de la administración y se encarga del quehacer educativo, la cual debe irse adaptando a las condiciones políticas, sociales, económicas y tecnológicas.

De allí pues que la gerencia desde el ámbito educativo se fundamente en una función administrativa, de naturaleza profesional, inherente a un cargo directivo. Es por ello que el ejercicio de dicho cargo demanda una serie de aptitudes y habilidades personales, ya que esa persona se encargará de dirigir

sobre un colectivo un conjunto de tareas que deberán cumplirse de manera armoniosa, por lo tanto necesitará manejar desde la dirección del plantel diversas estrategias y recursos lo cual permitirá cumplir con éxito las metas trazadas, para ello deberá contar con un equipo multidisciplinario, el cual planificará y posteriormente hacer seguimiento y control del proceso educativo.

Tal como lo refiere la figura N° 2: a continuación:

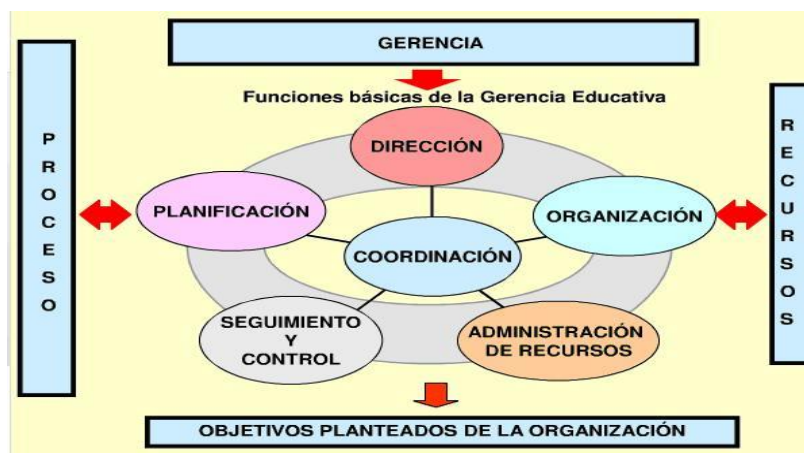


Figura N° 2. Función del Gerente Educativo

De acuerdo a la figura anterior, puede establecerse que la gerencia educativa es una acción que promueve la interacción del personal y puede ser explicada a través de una situación de acción extraída de la dinámica gerencial del plantel, una interacción educativa y de unos actores beneficiarios y comprometidos con dicha acción. Al respecto Borjas (2004) describe la gerencia educativa como una acción que llevan a cabo los directores para sistematizar procesos y racionalizar los recursos para satisfacer de manera concreta las necesidades del plantel.

El gerente educativo para poder llevar a cabo su función debe influir sobre el personal que está a su cargo, pero dicha actuación gerencial debe centrarse en un apoyo orientado de forma tal que estos trabajadores se desenvuelvan con eficacia y eficiencia en el rol que les corresponda desempeñar hacia el logro de los objetivos trazados por la organización. Ahora bien, para lograr esto es preciso que

el gerente debe convertirse en un agente impulsor de relaciones y condiciones con el personal, fomentando en ellos una interrelación positiva y armónica, lo cual conducirá a una mayor participación y colaboración en pro del desarrollo institucional.

Sobre la base de las ideas expuestas, se deja claro que la gerencia educativa como proceso pedagógico y administrativo, constituye un proceso que orienta la acción del gerente para adoptar cambios con nuevas situaciones y dirigir la educación hacia la modernización, optimización y calidad, ya que a través de un impecable proceso administrativo de planificación, organización, dirección, seguimiento y control se puede llevar a cabo una gestión eficiente dentro de una institución educativa.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional puede concebirse como un término que se refiere a la forma en que los trabajadores expresan los valores centrales de la organización, los cuales son compartidos por la mayoría de sus integrantes, sin embargo debe aclararse que en algunos casos estos valores no son asumidos por algunos miembros de la organización, creándose subculturas que en muchos casos distorsionan el objetivo central de la empresa.

En este sentido se perfila la cultura organizacional como un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Alabart y Portuondo (2001) exponen lo siguiente sobre la cultura organizativa:

Es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones de sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforma un conjunto de referencias que serán válidas en la medida que se garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización. (p.35)

El criterio antes esbozado indica que la cultura organizacional puede ser comprendida como las relaciones interpersonales que se producen en una empresa u organización, es decir aquellas representaciones o conocimientos compartidos que dan sentido y facilitan la coordinación de las acciones en el contexto educativo, por ejemplo las representaciones permiten clasificar, distinguir, ordenar y jerarquizar el significado atribuido al diagnóstico sobre la diversidad de situaciones, problemas y eventos que forman parte de la vida cotidiana de la organización.

Por lo tanto, dentro de la cultura organizacional de una institución educativa, no basta con contar con directivos y profesores con alta preparación académica, en la actualidad se requiere además de ello, capacidades sociales que favorezcan la cooperación y la coordinación interior de la escuela como organización y evidentemente para que dicho plantel sea eficaz, tanto profesores como directivos deben tener valores, reglas y sentidos compartidos que orienten sus acciones e interacciones hacia un fin común, pues de lo contrario, predominarán los conflictos y los intereses individuales y se afectará la cohesión y sentimiento de equipo de docentes y directivos.

Este debe ser el valor estratégico de la dimensión cultural de la institución y su grado de cohesión es sin duda una capacidad central para alcanzar los propósitos educativos.

Importancia de la Comunicación Organizacional en la Gerencia Educativa

La comunicación dentro de una organización, no sólo debe estar presente, sino que además debe ser efectiva. Al respecto, Griffin (2011) establece: “la comunicación efectiva es el proceso de enviar un mensaje en forma tal que el mensaje recibido sea tan cercano en significado como sea posible al mensaje emitido” (p. 586). De acuerdo a lo antes señalado la comunicación, reviste gran importancia, ya que es vital en los procesos que tienen lugar dentro de las organizaciones.

Esto se debe a que la misma está vinculada a las funciones gerenciales, puesto que planificar, organizar y evaluar son acciones que se concretan a través del lenguaje.

Desde el punto de vista educativo, el gerente educativo debe conocer las ideas y formas de comportamiento de las personas con las que se interactúa diariamente, promoviendo mayores niveles de comprensión de los mensajes emitidos, facilitando así la comprensión e intercambio de ideas, que estimulen o fomenten lo que se conoce como retroalimentación o feedback. Luego, el Gerente educativo para organizar y dirigir el logro de esos objetivos que se plantea dentro de la organización, debe asumir una comunicación asertiva con todos los miembros, en este sentido debe definir las tareas o acciones a través de un plan escrito de trabajo, en el cual se especifiquen las acciones concretas para alcanzar un determinado objetivo.

Siguiendo las pautas antes indicadas, en una organización eficiente, ningún miembro puede exclamar que no sabía lo que debía hacer y en caso que lo hiciera, se evidenciaría que la comunicación no es efectiva, y la organización tampoco lo es. Por último, para controlar o evaluar lo que se hizo, el Gerente realiza una retroalimentación para decirles a las personas lo que hicieron, cómo lo hicieron, y qué hace falta por realizar, todo en pro de lograr al máximo la eficiencia dentro de la organización.

Conclusión

Dentro del marco de esta investigación, se pudo determinar que en la actualidad en las organizaciones es importante el nivel gerencial, ya que desde este nivel se pueden establecer, analizar y controlar pautas de comunicación y en consecuencia diseñar modelos comunicacionales que puedan satisfacer las necesidades de la misma, en la organización.

En lo que respecta a la comunicación organizacional Lawrence (1990:48) acota que “esta, vista de esta forma debe propiciar un flujo de comunicación, donde el que ostenta la jerarquía desarrolla el liderazgo transformacional”; es

decir, actúa como agente de cambios, proactivos y abiertos al entendimiento, el análisis, diálogo, negociación y consenso.

Las interrelaciones de todo grupo humano y especialmente en el ámbito docente propio de las instituciones educativas de los diferentes niveles, deben estar orientadas hacia la promoción de oportunidades de aprender en las reuniones y así observar los problemas de comunicación intergrupales, a fin de reorientarla hacia logros efectivos, utilizando para ello la vía de la amplitud, comprensión y el acuerdo.

Por su parte, Chiavenato (1994:196) explica que “La comunicación como actividad en el plano de la gerencia escolar, constituye un medio para el acercamiento, el intercambio y el fortalecimiento de las relaciones profesionales, sociales y humanas en general”. En este sentido quien funge de líder debe propiciar información y comprensión necesaria para que los docentes puedan desempeñar sus tareas con mayores posibilidades, al mismo tiempo que incentiven la motivación, la cooperación y la satisfacción en el ámbito institucional con sus respectivos ingredientes de franqueza, confianza y respeto mutuo.

En líneas generales, al hablar de comunicación organizacional, es necesario tomar en cuenta que la misma, está basada en las necesidades de socialización, desempeño y actitud cotidiana de los seres humanos en el ámbito de las interrelaciones grupales. Ahora bien, en relación al sistema educativo esta aporta aspectos notables en la gestión del gerente, que luego se convertirán en acciones concretas para el desempeño de sus funciones, creando condiciones para valorar el trabajo en equipo, corregir las deficiencias, ser más humanista, lograr mayor participación e integración entre las autoridades competentes y, de esta manera, desarrollar y reafirmar una educación con excelencia.

Referencias

- Andrade Rodríguez de San Miguel, H. **La Comunicación en las Organizaciones, México, Trillas, 2003**
- Alabart F. y Portuondo J. (2001) **Procedimiento Metodológico para el Diagnóstico de la Cultura Organizacional.** <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9219-06-00149.pdf> Consulta agosto 2016.
- Berlo, D. (1994). **El Proceso de la Comunicación. Buenos Aires, Ateneo.**
- Cedaro K. (2007) **Importancia de los Distintos Canales de Comunicación Interna** Disponible: <http://www.edutecne.un.edu.ar/tesis/calidadcomunicacion.universidades.pdf> Consulta: agosto 2016
- Goldhaber, G.M. (2000) **Comunicación Organizacional. Editorial Pablo, La Habana, Cuba, 2000.**
- Mejía C. y Rodríguez J. (2005) **La Comunicación como Elemento de Fortalecimiento Organizacional.** Disponible: <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/261/1/ComunicacionElementoFortalecimientoOrganizacional.pdf>. Consulta Agosto 2016
- Mezones, L. (2012). **La Comunicación en la Gerencia Educacional.** <http://mezones.blogspot.com/2012/04/la-comunicacion-en-la-gerencia.html>. Consulta Agosto 2016.
- Osorio C. (2014) Retos en la Gerencia Educativa en la Sociedad Actual** Disponible:<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/855/Claudia%20Patricia%20Osorio%20Suarez.pdf?sequence=1> Consulta Agosto 2016.

DIMENSIONES FILOSÓFICAS EN LA INVESTIGACIÓN GERENCIAL UNIVERSITARIA

Miriam Margarita Mejías Merlo

RESUMEN

La filosofía en las ciencias gerenciales actuales exige una transformación en la manera tradicional de accionar. Se trata de generar cambios, de crear una nueva conciencia, aprender, compartir el conocimiento, dejarse arropar desde el punto de vista filosófico a partir las diferentes posturas gerenciales. Es imperiosa la constitución de un camino paradigmático fundamentado por las dimensiones ontológica, epistemológica, metodológica, axiológica, teleológica y gnoseológica, contextualizadas en el estudio gerencial universitario y develado en la presente publicación. El artículo atesora como propósito, divulgar la relevancia de la filosofía como una interconexión en constante interacción con la investigación. Como consideraciones reflexivas se requiere de un nuevo gerente universitario, ajustándose a las nuevas realidades paradigmáticas, aspectos que contribuyen en la autopoiesis del conocimiento y generación de nuevas realidades. Es indispensable visualizar los futuros escenarios, así como las prácticas gerenciales y los propósitos a conquistar.

Descriptor: Dimensiones filosóficas, investigación, gerencia universitaria.

PHILOSOPHICAL DIMENSIONS IN THE RESEARCH UNIVERSITY MANAGER

Miriam Margarita Mejías Merlo

ABSTRACT

Philosophy in the current managerial sciences demands a transformation in the traditional way of acting. It is about generating changes, about creating a new awareness, learning, sharing knowledge, allowing oneself to be clothed from the philosophical point of view from the different management positions. The constitution of a paradigmatic path based on the ontological, epistemological, methodological, axiological, teleological and epistemological dimensions, contextualized in the university management study and unveiled in this publication, is imperative. The article treasures as a purpose, disclosing the relevance of philosophy as an interconnection in constant interaction with research. Consequently, the research addressed the epistemological approach from a postpositivist interpretative naturalist position, applying the ethnographic method. Reflective considerations require a new university manager, adjusting to the new paradigmatic realities, aspects that contribute to the autopoiesis of knowledge and the generation of new realities. It is essential to visualize future scenarios, as well as management practices and the purposes to be achieved.

Descriptors: Philosophical dimensions, research, university management.

Introducción

Filosofía e investigación reflejan una dialéctica entre el pensamiento y acción, en consecuencia, es necesario percibir los progresos frente a las universidades, dinámicas y cambiantes, que requieren permanente interpretación y adecuación de la gerencia para dar respuesta a los requerimientos de esas casas de estudio. En igual pensamiento, la hermenéusis del gerente universitario debe ser la génesis para la transformación de los contextos, impulso y sustento de la praxis directiva.

El gerente educativo universitario es un generador del cambio gerencial, apoyado en procesos de deconstrucción y construcción que garanticen el desarrollo tanto humano, organizacional y colectivo, respondiendo a expectativas concebidas por las permanentes revoluciones sociales. La nueva gerencia universitaria debe ajustarse a las actuales realidades paradigmáticas; es decir, los aspectos que contribuyen en la autopoyesis del conocimiento y generación de recientes contextos. A partir la perspectiva filosófica de la investigación gerencial universitaria, el camino paradigmático se fundamentó por las dimensiones ontológica, epistemológica, metodológica, axiológica, teleológica y gnoseológica, constituyendo la base fundamental de una investigación.

Desde la descripción de la realidad expuesta, el artículo atesora como propósitos, divulgar la relevancia de la filosofía como una interconexión en constante interacción con la investigación. Igualmente, se develan las dimensiones filosóficas contextualizadas en un estudio gerencial, desarrollado en una institución educativa universitaria, ubicada en Maracay estado Aragua. En consecuencia, la investigación abordó el enfoque epistemológico desde una postura pospositivista interpretativa naturalista.

El artículo ostenta la siguiente organización: se discurre sobre la filosofía e investigación gerencial universitaria, resaltando la dialéctica entre el pensamiento y acción en el estudio, seguidamente se develan las dimensiones filosóficas en la gerencia educativa universitaria y finalmente se presentan las conclusiones.

Filosofía e Investigación Gerencial Universitaria

Desde la edad antigua, la filosofía presenta en su génesis, distintas metodologías para la búsqueda de soluciones a problemas específicos del conocimiento. Entre otras, se destacan, la mayéutica, conocida en el pensamiento de Sócrates como un método tipo de diálogo inclinado a respuestas a partir de preguntas, es una práctica que en griego se denomina partera, significando que apoya a parir conocimientos, ideas; a pesar que en lenguaje filosófico se traduce como el arte de alumbrar espíritus.

Seguidamente el método lógico, aplicado a la estructuración de procedimientos lógicos desde pasos sistemáticos; consecutivamente el método dialéctico, empleado por los clásicos en función de los universales, preguntas que generaban indagación y disertación. Posteriormente la metodología hermenéutica, referente a la interpretación de textos, pensamientos acordes a las ideas del tiempo, lugar, época, estados de vida, síntesis sociocultural, rasgos etnográficos y el método científico, caracterizando a la ciencia natural desde el siglo XVII y consistiendo en la observación sistemática, medición, experimentación.

Es relevante interpretar alusiones de Noro (2015), la filosofía no se agota en su historia y no vive de ella; la utiliza para crear nueva filosofía, para dialogar con nuevas situaciones y contextos. En este sentido, la filosofía del presente se arma de la filosofía del pasado, pero no vive sólo del pasado, sino que lo interpreta como un verdadero incentivo para generar nuevo pensamiento, nuevos aportes filosóficos. Igualmente, Villegas (2014) refiere que en todas las épocas y civilizaciones ha sido importante la filosofía, porque busca el camino del conocimiento, de la sabiduría. Aun así es preciso decir que su importancia se acrecienta en nuestro mundo actual, porque debe ser capaz de entender la problemática existente y brindar caminos para hacer más fácil el desarrollo de la sociedad actual.

Existe un compromiso social de la gerencia universitaria, desde el punto de vista filosófico, al poseer una objetividad a la luz del espíritu científico sobre los distintos obstáculos epistemológicos. En ese sentido, la objetividad plantea como

una tendencia que la gerencia universitaria decide transitar con realismo, para suplantar la inocente certeza tecno-científica y la insegura expectativa de alcanzar automáticamente los productos de una ciencia objetiva benefactora, los cuales resultan embaucadores (Rivero y Goyo,2012).

En consecuencia, resulta ineludible, considerar que el objeto no puede concebirse de inmediato como objetivo y aceptar una ruptura entre el conocimiento sensible y el conocimiento científico, ya que el conocimiento sensible está mediatizado por el pragmatismo y realismo inmediatos, lo cual determina un imaginario punto de partida y una falsa dirección sobre la gerencia de la educación universitaria en los actuales momentos.

De lo expuesto, se desprende la necesidad de practicar un ejercicio adaptativo, para adecuar la gerencia educativa universitaria a los cambios exigidos, donde la permanencia de paradigmas perturba el desarrollo. En esa mirada, la posición paradigmática se impulsa en los procesos gerenciales para garantizar su persistencia. Al respecto, Morín (2000:29) plantea que los paradigmas a través de sus estructuras y arraigamientos “efectúan la selección y determinación de la conceptualización y de las operaciones lógicas. Designan las categorías fundamentales de la inteligibilidad y efectúan el control de su empleo. Los individuos conocen, piensan y actúan según los paradigmas inscritos culturalmente en ellos”.

Márquez (2009: 32) afirma “la nueva gerencia, debe ajustarse a las nuevas realidades paradigmáticas; es decir, los aspectos que contribuyen en la autopoyesis del conocimiento, formulación y generación de nuevas realidades” Desde la postura de este investigador, es ineludible percibir los progresos y sus impulsos frente a las casas de estudio dinámicas y cambiantes, que requieren permanente interpretación y adecuación de la gerencia, para dar respuesta a las necesidades de las universidades.

En igual pensamiento, la hermenéusis del gerente universitario debe ser la génesis para la transformación de los contextos, impulso y sustento de la praxis directiva. Es necesario buscar nuevos paradigmas desaprendiendo muchas cosas

que se han hecho de forma equivocada, reaprender nuevos horizontes y nuevas visiones para poder entender hacia dónde vamos y cuál es nuestro futuro (Cornejo, 2012).

Desde esta perspectiva, el amplio abanico de propuestas de enfoques gerenciales sustentados en paradigmas; amerita recurrir a elementos fortalecedores e individuales que poseen los gerentes. Al respecto, Arrieta (2017), describe entre esas fortalezas, los elementos axiológicos, el conocimiento, la cosmovisión y el sentido de pertenencia entre otros. Evidentemente el gerente educativo universitario es un generador del cambio gerencial, apoyado en procesos de deconstrucción y construcción que garanticen el desarrollo tanto humano, organizacional y colectivo respondiendo a expectativas concebidas por los permanentes cambios sociales.

Las universidades, deben modificar sus representaciones gerenciales con el propósito de conquistar calidad, eficiencia, eficacia, pertinencia, excelencia y equidad, que permitan el cumplimiento de las funciones básicas de las casas de estudios, como docencia, investigación, extensión y producción, de acuerdo a lo exigido para la sociedad actual (Marcano, 2017). Las universidades requieren de dirigentes comprometidos con los nuevos cambios paradigmáticos, que la humanidad demanda.

Dimensiones filosóficas en la gerencia educativa universitaria

Desde la perspectiva filosófica gerencial universitaria, se asume la libertad de esbozar incógnitas desde diferentes posturas: **dimensión ontológica** ¿cuál es la naturaleza de la realidad del gerente universitario en el contexto de estudio? ¿Qué puede ser conocido en la práctica gerencial? ¿Qué es lo múltiple que se investiga? ¿Cómo se constituye la realidad en el escenario de estudio?; **dimensión epistemológica**, ¿Cuál es la relación del sujeto cognoscente con el sujeto investigado en el estudio científico gerencial universitario? ¿Cómo se adquiere un conocimiento válido y fiable?

Asimismo, la **dimensión metodológica**, indaga ¿Qué camino permite conocer a profundidad la realidad de la gerencia educativa universitaria en el contexto de estudio?; **dimensión axiológica** ¿qué valores posee el gerente y cómo se reflejan en la universidad?; **dimensión teleológica** ¿Cuáles son los fines o propósitos del estudio de la investigación gerencial universitaria?; **dimensión gnoseológica** ¿Dónde reside el origen del conocimiento de la gerencia?. En fin, nos encontramos sumergidos dentro de este universo de conocimientos con la oportunidad de asumir una posición o diferentes posiciones para generar nuestra propia filosofía gerencial.

De lo anterior, Duarte y Parra (2015) destacan, que todo camino paradigmático está constituido fundamentalmente por las dimensiones ontológica, epistemológica, metodológica, axiológica, teleológica y gnoseológica. Por ello, las dimensiones mencionadas se desarrollaron constituyendo la base fundamental del estudio, dando respuestas a las incógnitas anteriormente planteadas. Igualmente, estudiado una realidad social y generada las dimensiones filosóficas, se contemplan como aportes de la investigación.

Soto y Vilani (2011) en su ponencia “Paradigma, epistemología, ontología y método para la investigación transformadora”, consideran, que ontológicamente abordamos realidades relativas debido a los diversos intereses, temores, habilidades, potencialidades, posturas políticas y religiosas, modos de vida y carencias de dichos actores. Además, implica que debe contener una significativa carga axiológica o postura ética que debe estar guiada por el respeto a sus opiniones.

La gerencia educativa universitaria en lo **Ontológico**, desde la naturaleza subjetiva de la realidad en el contexto estudiado y en pertinencia con la postura paradigmática interpretativa, se caracteriza por ser múltiple, holística y construida, porque se abordó la totalidad de las construcciones e interacciones de los miembros de la comunidad universitaria, relevantes para la investigación. Es construida, porque los actores sociales promovieron con sus aportes en libertad de

pensamiento y expresión, una forma de fortalecer las prácticas de la gerencia educativa universitaria.

Al respecto, Terán y Mendoza (2013: 111), exponen: “cuando la realidad social es de naturaleza subjetiva, esta depende de los significados que las personas le atribuyen, aclarando que la realidad no existe como algo externo, sino como una construcción de las personas que queda en la conciencia y se asume como parte de la cultura”.

A la luz de lo anterior, la investigación permitió centrarse en el ser humano, desde el punto de vista de la teoría humanística, considerando la libertad de sus acciones, visualizadas desde la otredad y la diversidad, donde el hombre y la mujer se aceptan a sí mismos, como seres únicos, con criterios y diferencias que se relacionan con los otros, como acontece en la realidad del escenario bajo estudio donde el gerente universitario tiene sus propias convicciones, conciencia y valores propios que puede diferir de los otros actores universitarios (docentes, obreros, estudiantes, administrativos). Evidentemente, la UNESCO (2011) refiere que el objetivo del nuevo humanismo debe ser la creación de un clima impregnado de la sensibilidad hacia el otro, de un sentimiento de pertenencia y de una comprensión mutua.

Desde la dimensión **Epistemológica**, Sandin (2003: 45) refiere, que la “epistemología es una forma de comprender y explicar cómo conocemos lo que sabemos”. De allí, que la epistemología o teoría de conocimiento es un conjunto de saberes que tienen como objeto el estudio la ciencia. La realidad del presente estudio, se abordó desde una postura paradigmática pospositivista interpretativa y naturalista; permitiendo estudiar al mundo y sus fenómenos e interpretándolos tal como el sujeto lo vivencia.

A propósito, el enfoque interpretativo busca la comprensión en contraste con la explicación; se preocupa por significados de las experiencias vividas, según Leal (2005). Por ello, la investigación gerencia educativa universitaria se orientó hacia la generación de una teoría, que describió e interpretó formas específicas de la vida universitaria. La validez de la teoría que emergió, se ubicó en términos de

coherencia, consistencia y poder interpretativo, expresada en lenguaje cualitativo. De igual forma, Rúsque (2010) señala, que las investigaciones interpretativas, guían al investigador a comprender una infinidad de esencias del sujeto, que hacen necesario cambiar los esquemas de inteligibilidad posible, que están en constante transformación.

En relación a lo expuesto, se sustenta con el planteamiento de Meza (2013) señalando que el enfoque interpretativo, busca conocer la realidad social desde la perspectiva propia de los actores. Lo verdadero se origina en el proceso de comunicación entre los distintos sujetos implicados en los fenómenos sociales y será interpretada partiendo tal como la entienden los actores sociales en su contexto. Al respecto, se abordó el conocimiento de una manera dualista y subjetiva, vivenciando la realidad social desde el punto de vista del otro, valiéndose de descripciones e interpretaciones, para profundizar los hallazgos investigativos de la gerencia educativa universitaria que se cristalizó en una universidad ubicada en Maracay estado Aragua.

Con relación a la dimensión **Metodológica**, la investigación cualitativa, naturalista y el método etnográfico, permitieron profundizar en las vivencias, haciendo un retrato de la realidad universitaria, prevaleciendo lo humano, el sujeto y sus valores en la gerencia y los actores de la comunidad universitaria, posibilitando generar aportes teóricos para la gerencia, que con otro abordaje posiblemente no concedería la riqueza de los discursos de los informantes. Caraballo (2016) plantea que la dimensión metodológica es la consecuencia de una reflexión ontológica y epistemológica, que después de conocer la naturaleza de la realidad y la forma en cómo el investigador se va a relacionar con ella, procede a idear los métodos y técnicas que permitan conocerla.

El estudio de la gerencia educativa universitaria, en lo **Axiológico**, permaneció impregnada de valores a lo largo del camino investigativo y desde los propósitos del estudio, se descubrió, describió, comprendió e interpretó la condición de transcendencia que constituyen los valores en la gerencia universitaria, con especial interés en la convivencia social como valor fundamental

que promueve la paz, no violencia, solidaridad, tolerancia, respeto, trabajo, entre otros, que en lo social y gerencial se orientan a la vida del ser humano en sociedad, máximo cuando se trata de una Institución Universitaria.

Desde esta significación, González y Villegas (2009) mencionan, que las consideraciones de carácter axiológico en la investigación social son ineludibles. Ellas abarcan los planos individual, profesional y social del quehacer del investigador, y tienen implicaciones en las otras dimensiones del trabajo indagatorio. A su vez, las cuestiones axiológicas del estudio son motivo de reflexión cada vez más amplia y profunda, por parte de quienes se dedican a examinar el impacto social de la investigación científica, sobre todo en el contexto cultural.

Evidentemente, la investigación estuvo impregnada por los valores de la investigadora y los informantes clave que hacen vida en el recinto universitario en lo cotidiano y las acciones, desde los fundamentos, elementos, normas y acuerdos que garantizan un ambiente armonioso, orientados a la paz universitaria, en este sentido, Ramos (2016) argumenta que la dimensión axiológica en la formación del profesional universitario es aquella dirigida a suministrar, conformar y/o perfeccionar un sistema de valores genuinamente humanos en el profesional, así como su capacidad de percibirlos, concientizarlos, apreciarlos y aplicarlos a su actividad.

La dimensión axiológica en la investigación gerencial universitaria se vincula con la significación de la naturaleza de la realidad estudiada y procesos que interactúa el gerente, el grado y exactitud con que ello es captado y asimilado en su conciencia. Por consiguiente, Ramos (2016), plantea dos componentes de la dimensión axiológica, uno objetivo, expresado en la capacidad de reconocer y crear valores; y otro subjetivo, expresado en la capacidad de concientizar y enjuiciar la significación humana de los fenómenos y procesos con los que interactuamos, es decir, la capacidad de valoración”.

Se vislumbró que los valores del investigador predominaron en el proceso investigativo de la gerencia educativa universitaria, implicando una significativa

carga axiológica o postura ética, orientada por el respeto a las opiniones, temores y valores como la solidaridad, la participación, la inclusión y destacando sobre todo la reivindicación de la dignidad del ser humano en el contexto universitario estudiado.

Desde lo **Teleológico**, la finalidad del estudio contribuye con la gerencia universitaria desde una naturaleza descriptiva, interpretativa y comprensiva mutua y participativa, abordando holísticamente la tarea investigativa y develando los propósitos cognitivos como afectivos de la realidad, desde las experiencias y vivencias de los actores universitarios. Es por ello, que como argumento genérico válido podría esgrimirse el compromiso que tiene toda persona de contribuir a incrementar el acervo de conocimientos de la humanidad, es decir, de ampliar la exomemoria, tal como lo plantean Hidalgo y González (2008).

La dimensión teleológica de la investigación, alude a sus metas o fines fundamentales, desde su naturaleza comprensiva, interpretativa, descriptiva o simplemente cognitiva, como sostienen González y Villegas (2009). En consecuencia, se debe tener presente que el quehacer investigativo, vislumbrado desde un todo, se orienta hacia el logro de un determinado fin, respondiendo al para qué de la investigación. Esta dimensión devela las intenciones del investigador, los fines que aspira lograr, tanto en el campo cognitivo como en el afectivo.

En correspondencia a la dimensión **Gnoseológica**, la investigación cualitativa tiene sus raíces gnoseológicas (conocimiento) en lo subjetivo; por tanto, es el sujeto quien aporta los elementos necesarios para conocer. González y Villegas (2009) aluden que se establece una relación de interdependencia e interacción entre el sujeto de la investigación y el objeto de la misma. Se busca el conocimiento como resultado de una interacción de diálogo del investigador con el objeto del conocimiento o dentro de un marco de acción comunicativa.

La dimensión gnoseológica abarca la realidad social de una manera subjetiva, Duarte y Parra (2015) destacan que la subjetividad emerge de una observación natural sin control donde se impregna los valores del investigador y

del sujeto de investigación, siendo el centro el informante clave. Es relevante destacar, que la interpretación personal de la investigadora sufrió modificaciones para una misma persona en base a sus propias experiencias, lo que hizo aún más dinámica su naturaleza. Por ello, la realidad del estudio es subjetiva, nace desde la interpretación de las personas o informantes clave, que adquiere un significado desde la interpretación personal.

En correspondencia con lo expuesto, merece destacar, lo señalado por Morales (2014): no es hacer filosofía desde los grandes sistemas y relatos, lo importante es partir de la realidad, la cotidianidad, el ser, ser-ahí, sentir y hacer del gerente desde la contemplación, admiración, interrogación y reflexión como medios de producir una filosofía.

Las dimensiones filosóficas antes descritas son los sustentos de las ideas y principios que subyacen y conformaron el corpus teórico del estudio; conteniendo conjuntamente con los hallazgos investigativos, “el deber ser” de la investigación Gerencia Universitaria, en el contexto estudiado.

Conclusiones

Es imprescindible la filosofía e investigación como dos constructos inseparables e indisolubles a partir de los cuales se construyen las respuestas esperadas por la realidad en sus distintos ámbitos. Por ello, es tarea de la academia, fortalecer el debate investigativo, desde el valor que la filosofía aporta para la producción del conocimiento. La filosofía está llena de interrogantes y de reflexiones que si utilizamos la mayéutica (sociales) hacemos parir los conocimientos y los basamentos filosóficos que debe tener el gerente educativo universitario ante las diferentes situaciones que se presentan.

Es imperiosa la constitución de un camino paradigmático fundamentado por las dimensiones ontológica, epistemológica, metodológica, axiológica, teleológica y gnoseológica que son los sustentos de las ideas y principios que subyacen para conformar el corpus teórico y contiene conjuntamente con los hallazgos

investigativos, “el deber ser” de la investigación Gerencia Universitaria, en el contexto estudiado.

Es ineludible que la filosofía en las ciencias gerenciales actuales exige un cambio en la manera tradicional de accionar. Se trata de generar cambios, de crear una nueva consciencia, aprender, compartir el conocimiento, dejarse arropar desde el punto de vista filosófico a partir las diferentes posturas gerenciales. En este sentido, el compromiso del gerente universitario, a raíz de los conocimientos adquiridos en constante aprendizaje dentro de la casa d estudio, lo encamina a romper viejos cánones establecidos e implantar nuevos conocimientos basados en una epistemología diferente, solo así podía lograrse una revolución o un cambio en las universidades.

Finalmente, el nuevo gerente universitario, debe ajustarse a las nuevas realidades paradigmáticas; es decir, los aspectos que contribuyen en la autopoyesis del conocimiento y generación de nuevas realidades, es indispensable visualizar los futuros escenarios, así como las prácticas gerenciales y los propósitos a conquistar.

Referencias

- Arrieta, E. (2017). Homeostasis paradigmática en la praxis gerencial educativa. **Scientific**. Edición especial (295), febrero – abril 2017, pp. 470 – 485.
- Caraballo, L. (2016). **Constructo epistémico de la gerencia académica universitaria cívico-castrense desde el paradigma de la persona completa**. Tesis Doctoral presentada como requisito parcial para optar al Grado de Doctor en **Ciencias de la Ingeniería**. UNEXPO Caracas: Venezuela.
- Cornejo, M. (2012). El Ser Excelente. Conferencias Magistrales en línea. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=hmQQZtKAR6c> [Consulta: 2017, diciembre 17]
- Duarte, J. y Parra, E. (2015). **Lo que debes saber de una tesis doctoral**. (1^o ed.). Aragua: Morles.
- González, F., y Villegas, M. (2009). Fundamentos epistemológicos en la construcción de una metódica de investigación. **Atos de Pesquisa em Educação**. 4 (1), junio – abril 2009, pp. 89 – 121.

- Hidalgo, B., y González, F.(2009). Metabolización de información: un modelo dinámico para interpretar el proceso de producción de conocimiento. **Investigación y Postgrado**. 24 (1), enero –abril 2009, pp. 10 – 45.
- Leal, J. (2005). **La autonomía del sujeto investigador**. (3ºed.) Valencia: Azul interno C.A.
- Marcano, J. (2017). Análisis crítico de la gerencia y transformación en la educación universitaria, desde diversos postulados. **Scientific**. Edición especial (295), febrero – abril 2017, pp. 275 – 294.
- Márquez, J. (2009). **La nueva gerencia y las transformaciones sociales**. Barquisimeto: Horizonte C.A
- Meza, L. (2013). Metodología de la investigación educativa: posibilidades de integración. **Comunicación**. 12 (1), pp. 182 – 194.
- Morales, J. (2014). **Propuesta de una filosofía de las ciencias administrativas y gerenciales desde la praxis y cotidianidad del gerente venezolano en su contexto**. Tesis Doctoral Universidad de Carabobo. Caracas: Venezuela.
- Morín, E. (2000). **Los Siete Saberes necesarios a la educación del futuro**. (1º ed.). Caracas: Faces UCV.
- Noro, J., (2015). **Filosofía: trinchera para pensar y resistir**. Tomo II, 2010 – 2014. Disponible en: <http://es.calameo.com/read/000538013b6bce2fe91c9> Consultado en: diciembre 14, 2017.
- Ponencia de Soto, C., y Vilani, D. (2011). “Paradigma, epistemología, ontología y método para la investigación transformadora”. En las **XIX Jornadas Técnicas de Investigación y III de Postgrado**. Venezuela: UNESR
- Ramos, G. (2016). La dimensión axiológica de la formación del profesional de nivel superior. **Humanidades, Tecnología y Ciencia**. 8 (15) julio-diciembre de 2016.
- Rivero, E., y Goyo, A. (2012). La gerencia universitaria venezolana ante los nuevos retos de la sociedad del siglo XXI. **Gestión y Gerencia**. 6 (2), pp. 4 – 25.
- Rúsque, A. (2010). **De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa**. (1º ed., 4ta reimpresión) Venezuela: Vadell hnos.
- Sandin, M. (2003). **Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y tradiciones**. (1º ed.) España: McGraw-Hill.
- Terán, A., y Mendoza, G. (2013). **Constructo teórico del proceso de innovación tecnológica en las pymes del sector metalmeccánico basado en las**

dimensiones del ser: física, mental- emocional y espiritual. Tesis Doctoral presentada como requisito parcial para optar al Grado de Doctora en Ciencias Gerenciales. Caracas, Venezuela: UNEFA.

UNESCO (2011). Hacia un nuevo humanismo y una mundialización bajo el signo de la reconciliación. **El Correo de la UNESCO.** Año LXIV (4), octubre – diciembre 2011, pp. 2.

Villegas, C., (2014). La filosofía: desde el problema del ser hasta la búsqueda del sujeto. **Filosofía e Investigación** 1 (1), pp. 38 – 41.

FACTORES QUE CARACTERIZAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INICIAL

Aracelis Gómez

RESUMEN

La presente investigación esboza un estudio teórico de los principales factores que pueden afectar el clima organizacional de una determinada institución de educación inicial, desde este punto de vista, la investigación presenta los conceptos del clima organizacional en este el subsistema educativo objeto de este estudio, para así comprender el clima organizacional que caracterizan los diferentes centros de educación inicial. Visto de esta forma los cambios de paradigmas, en las organizaciones generan efectos y consecuencias ligados directamente con los individuos y el clima organizacional. Es claro que para lograr un ambiente laboral óptimo que cubran las expectativas laborales y profesionales del personal es indispensable conocer cuales con las debilidades que promuevan reacciones negativas en los trabajadores y así neutralizarlas y propiciar un ambiente idóneo y óptimo que cubran las expectativas del personal.

Palabras clave: Clima organizacional, gerencia, comunicación, ambiente laboral.

FACTORS THAT CHARACTERIZE THE ORGANIZATIONAL CLIMATE IN THE INITIAL EDUCATION CENTERS

Aracelis Gómez

ABSTRACT

The present research outlines a theoretical study of the main factors that can affect the organizational climate of a particular institution of initial education, from this point of view, the research present the concepts of the organizational climate in this educational subsystem object of this study, to Thus understanding the organizational climate that characterizes the different initial education centers. Seen in this way the paradigm changes, in the organizations generate effects and consequences linked directly with the individuals and the organizational climate. It is clear that in order to achieve an optimal working environment that meet the expectations of the work and professional staff, it is indispensable to know which ones with the weaknesses that promote negative reactions in the workers and thus neutralize them and provide a suitable and optimal environment that meet the expectations of the staff.

Key words: Organizational climate, management, communication, work environment.

INTRODUCCIÓN

Los factores que caracterizan el clima organizacional en los centros de educación inicial, constituyen un tema de vital interés en la actualidad educativa, puesto que en el devenir histórico de las organizaciones y las educativas no son la excepción, tomar en cuenta el análisis del ambiente laboral se hace indispensable, debido a que la intención expresa debe ser orientar los esfuerzos con miras a establecer el funcionamiento más eficiente para la organización.

En tal sentido, se han desarrollado diversas metodologías con la intención de estudiar el clima organizacional, pues se reconoce que un determinado ambiente laboral tiene particularidades propias que lo caracterizan; por consiguiente, un estudio acerca del análisis del clima organizacional permite a la gerencia precisar de información basada en diversos aspectos de la vida de la organización.

Por ello se hace necesario comprender que el clima organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, para así alcanzar un aumento de su productividad, sin perder de vista el ser humano.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un gerente o jefe puede tener con sus subordinados o colegas, las relaciones del personal de una institución pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización. Al mismo tiempo debe señalarse que el ambiente laboral lo integra un conjunto de determinadas personas y su comportamiento puede influir significativamente en la ejecución de las actividades. En cuanto al estudio del clima organizacional en los centros de educación inicial, debe acotarse que se constituye en una labor muy compleja en virtud de que habría que hacer una inversión de tiempo mayor para tratar de comprender todos los factores que determinan el clima organizacional en dichos centros educativos.

Las Organizaciones

Al hacer referencia a las organizaciones debe necesariamente citarse a Robins (1999:35), quien tiene un criterio preciso sobre las mismas, al definir las

como “un arreglo sistemático de dos o más personas que cumplen papeles formales y comparten un propósito común”. En este mismo sentido Chiavenato (2007:01), expresa que “están constituidas por personas y por recursos tanto humanos como recursos físicos y materiales, recursos financieros, recursos tecnológicos, recursos de mercadeo, etc.”. Dentro de esta perspectiva se destaca que las organizaciones están al servicio de los intereses de los individuos o de grupos, intereses que definen la dirección en la cual deben moverse las primeras.

Dentro de este orden de ideas, Dugarte (2002:01) señala lo siguiente sobre las organizaciones que son unidades sociales o agrupamientos humanos deliberadamente constituido para alcanzar fines específicos, es la estructura de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

En atención al criterio antes planteado, se aclara que las organizaciones son conceptualizadas como colectividades que se han establecido para alcanzar objetivos relativamente específicos sobre una base más o menos continua, Sin embargo, las organizaciones tienen aspectos que las distinguen, diferentes a la obtención de objetivos y a la continuidad. Estos aspectos incluyen límites relativamente fijos, un orden normativo, rangos de autoridad, un sistema de comunicaciones y un sistema de incentivos que permita que las diferentes clases de participantes trabajen juntas por el logro de objetivos comunes.

Clima Organizacional

A modo de entender más la definición del clima organizacional, se presentan una serie de definiciones que permitirán visualizar con claridad la implicación de este término en las organizaciones. Según lo señalado por

Gibson citado por Falcón (2005), asume que la conceptualización del clima organizacional como una propiedad del ambiente que aprecian los empleados como característico en su contexto laboral. Sobre esta base, el clima está

conformado por las percepciones de las variables de comportamiento, estructura y procesos.

Cantera (2002:09) afirma que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización y su atmósfera psicológica particular, por ende, el clima organizacional está íntimamente ligado a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros, es decir, el clima puede ser saludable o malsano, cálido o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio; dependiendo de cómo se sientan los participantes con respecto a la organización. Por lo tanto, el clima está constituido por aquellas características que distinguen la organización de otras e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

En este mismo orden y dirección, Hall (1996) expresa que el clima organizacional se define como ese conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del propio trabajador. El clima organizacional determina en gran parte el comportamiento del individuo dentro de una organización, ya que su actuación va a depender de lo que perciba del medio ambiente en el cual se desenvuelva.

Por su parte, Water citado por Robbins y Coulter, (1997) representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer a fin de encontrar similitudes y define el término como “las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya 22 formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura” (p. 183).

De los planteamientos presentados sobre la definición del término clima organizacional, se infiere que el clima es el ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas, es pertinente señalar que el clima determina la forma en

que el trabajador percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeñan.

Es por ello, que el clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Por lo anterior, un Clima Organizacional es una inversión a largo plazo, por lo que los directivos de las organizaciones deben percatarse de que el personal forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán logros a corto plazo. En efecto el clima organizacional puede ser sentido por un individuo sin que esté, necesariamente consciente del papel y de la existencia de los factores que lo componen.

No obstante, al regresar a la definición, siguiendo los planteamientos de Robbins y Coulter (1997), se ve claramente en la documentación consultada, que los investigadores han querido más bien circunscribirse al aspecto metodológico de la investigación sobre clima que llegar a una definición en común. Los autores antes citados también plantean que dos investigadores estadounidenses (James y Jones), han circunscrito muy bien la problemática al identificar tres modos diferentes de investigación, no mutuamente excluyentes, del clima, hay que notar que esos enfoques han conducido a aceptaciones diferentes, éstas son: la medida múltiple de 23 atributos organizacionales, la percepción de los atributos organizacionales y de los atributos individuales.

Características del Clima Organizacional

En lo que respecta a las particularidades del Clima Organizacional, Font (2005), señala que las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional y que este repercute sobre las motivaciones de

los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. El comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros. Litwin y Stinger citado por Font (2005) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Al respecto este autor, precisa que cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

Tipos de Clima Organizacional

Al referirse al clima organizacional Brunet (2004:67), señala que éste puede manifestarse de diferentes maneras o tipos, entre los que destacó los siguientes:

Clima de Tipo Autoritario

- *Autoritarismo Explotador*. Es el clima donde la dirección no les tiene confianza a sus empleados. La toma de decisiones y los objetivos se determinan en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados trabajan dentro de un ambiente de miedo, amenazas, castigos, ocasionalmente recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. En este clima se presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

- *Autoritarismo paternalista*. Es aquel en que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los 30 trabajadores. Aunque los procesos de control permanecen en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores.

Clima de Tipo Participativo

- *Consultivo*. La dirección tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Para motivar a los trabajadores se utilizan las recompensas y los castigos ocasionales, se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Hay una cantidad moderada de interacción de tipo superior-subordinado y en muchas ocasiones un alto grado de confianza. Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.

- *Participación en grupo*. La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados. Hay muchas responsabilidades acordadas en los niveles de control con una implicación muy fuerte de los niveles inferiores.

Como ya se expresó con anterioridad, el clima no se ve ni se toca, pero es algo real dentro de la organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de clima en el que laboran los empleados. Los estudiosos de la materia expresan que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como:

a) El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización; (b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, 31 procesos, cohesión, normas y papeles; (c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; (d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo; comunicación La estructura con sus macro y micro dimensiones; (f) Y los procesos

organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones.

Estos elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y ausentismo.

La Educación Inicial

En los diferentes subsistemas de educación de Venezuela cobra gran importancia el subsistema de educación inicial, la cual tiene como antecedente a la Educación Preescolar que se oficializa como primer nivel del sistema educativo nacional a través de la Ley Orgánica de Educación (1980) y se pone en práctica a través del currículo implementado en el año 1986, fundamentado para ese tiempo en innovaciones filosóficas, psicológicas y pedagógicas con un enfoque de desarrollo integral, lo que reflejó nuevas orientaciones en la búsqueda de mayor calidad educativa para los niños y niñas más pequeños(as).

Dentro de esta perspectiva se destaca que el paradigma educativo que se construye en el país, tiene como centro al ser humano como ser social, capaz de responder y participar activamente en la transformación de la sociedad en la que vive. En este sentido, la Educación Inicial se inserta en un enfoque de educación y desarrollo humano como un continuo, enfoque integral globalizado que vincula la Educación Inicial con la Educación Básica para darle continuidad y afianzamiento en ésta última a los vínculos afectivos que son la base de la socialización y de la construcción del conocimiento.

El análisis precedente indica que la Educación inicial con un sentido humanista y social, es un derecho y un deber social, tal como lo consagra la CRBV. De este modo se concibe a la niña y al niño, como sujetos de derecho, desde una perspectiva de género, seres sociales, integrantes de una familia y de una comunidad, que poseen características personales, sociales, culturales y

lingüísticas particulares y que aprenden en un proceso constructivo y relacional con su ambiente. Asimismo, la Educación Inicial privilegia a la familia como el primer escenario de socialización, donde se asegura la formación de la personalidad, de los valores y de la ciudadanía.

La Comunicación

Las sociedades humanas se desenvuelven a través de las interacciones que realizan sus miembros, dichas interacciones las realiza el hombre de diferentes formas, fundamentalmente con la intención de comunicarse. Una de esas formas de comunicación es la conversación que es una de las actividades más típicas del hombre. La conversación forma parte de la vida cotidiana de todos, es esencial. Basta sólo con imaginar la imposibilidad de comunicarse para captar la importancia que ella reviste en la cotidianidad; por tanto, cuando la persona se comunica mantiene el contacto con el mundo.

Precisemos antes que nada que en cada intercambio oral que se ejecuta confluyen elementos diversos que pueden influir con el éxito o no de la interacción. Uno de esos elementos tiene que ver con las características psicosociales de quienes intervienen en la interacción, es decir, con la manera como las personas se ponen a interactuar, los roles o papeles que se eligen entre múltiples posibilidades, qué posiciones se adopta respecto a la situación en que se interactúa, de qué modo se manifiestan las cualidades y cómo se interpretan las posiciones de los otros.

En este orden de ideas, Austin (1982) expresa que La comunicación es una actividad que crea una situación coherente en la que se transmite un contenido con el cual el emisor o interlocutor intenta influir en el sistema de conocimientos, comportamientos o valores del destinatario o receptor. Por consiguiente, las relaciones interpersonales juegan un papel importante en toda organización, puesto que a medida que los trabajadores conocen su organización y son conscientes de sus capacidades, intercambian experiencias que contribuyen al logro de los objetivos trazados por la organización.

Por su parte, Robbins (2004), establece que “la comunicación es la transferencia de significados entre los miembros de una organización, mediante la cual se transmiten las ideas y la información de una persona a otra”. De allí que, una buena comunicación es importante para los gerentes en virtud de que, por un lado, a través de la comunicación se cumple con las funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control, y por el otro, la comunicación es una actividad en la que los gerentes dedican una muy buena cantidad de tiempo.

Por esta razón, un gerente no debe olvidar la importancia que reviste en su organización la comunicación, ya que le permite realizar su trabajo, informar para ejecutar cualquier planificación, los planes han de ser comunicados a otros para que se realicen. Así como también, el gerente tiene la obligación de comunicarse para delegar o asignar responsabilidades de trabajo, lo mismo que transmitir a sus subordinados de modo tal para que se pueda alcanzar las metas de grupo. Las comunicaciones orales, las escritas y, en forma creciente, las electrónicas son parte esencial del control. De ahí que el proceso de la comunicación sea el fundamento de cualquier función gerencial.

Tipos de Comunicación

Comunicación Verbal

En la cotidianidad puede observarse diversas formas de comunicación oral, estas formas han evolucionado desde las más primarias, las cuales constan de gritos, llantos y risas, hasta las más evolucionadas generadas por el lenguaje articulado donde se aplican los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás. En este sentido Hernández (2011) señala:

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad de utilizar la voz para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras; los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante forman parte de aquello que inconscientemente acompaña a nuestras palabras pero que son comunicación no verbal. (p. 2)

El criterio antes planteado apunta a señalar que este tipo de comunicación se compone de palabras reguladas por una relación semántica basada en un significante y un significado. Por otro lado, la comunicación verbal se divide en oral y escrita y posee una estructura gramatical normativizada. Se destaca en este tipo de comunicación que tiene como ventaja la posibilidad de una retroalimentación inmediata y se encuentra soportada por expresiones corporales o faciales como las miradas, actitudes, gestos, posiciones, entre otros.

Comunicación Escrita

Al hacer referencia a este tipo de comunicación, Ivancevich (1997:51) establece que es aquella que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir un mensaje. En este mismo orden de ideas Solís (2012) define la comunicación escrita de la siguiente manera: Es la que se establece cuando se usa un código lingüístico escrito, usando la grafía de signos y se desarrollan a través de: cartas, telegramas, mensajes escritos, correos electrónicos, postales, notas, ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, graffiti, logotipos entre muchos otros. Cabe considerar, por otra parte que para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

Comunicación no Verbal

La comunicación no verbal es considerada mucho más que un conjunto de señales que reflejan emociones. Al respecto Solís (2012) señala que la comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales. (p.1). Con base en lo anterior podemos observar que el mensaje se transmite en mayor forma de una manera no verbal, el mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal. En cuanto a la cultura es muy importante en la comunicación no verbal ya que varían de lugar en lugar, regulando el proceso de la comunicación, ampliando o reduciendo el significado del mensaje.

El Clima Organizacional en los Centros de Educación Inicial

La columna vertebral de una organización educativa, sin lugar a dudas lo es el Clima organizacional, ya que se trata de cómo es percibido el ambiente de trabajo, y en función de eso los docentes actúan. En este orden de ideas, el ambiente de trabajo escolar debe adaptarse a las necesidades de sus miembros, o dicho de otra forma, las condiciones laborales surgen de acuerdo a las interacciones que se produzcan entre los docentes, directivos y demás miembros del plantel, asimismo, en sus relaciones con los representantes y otros actores vinculados al proceso educativo.

Al respecto refiere Dolly (2007:09) que es “el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa y los proveedores”. Es por esta razón que el clima organizacional de una institución educativa debe ser armónico, basado en buenas relaciones entre el supervisor y los docentes, así como entre los miembros del personal docente. Además de establecer relaciones favorables con el resto de los miembros de la comunidad escolar.

Bases Legales de los centros de educación inicial

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) se precisa en el Artículo 87 que: “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar” lo que ha permitido que el estado cree las instituciones para facilitar este derecho a los ciudadanos del país, para ello en el referido artículo puntualiza que “La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras” y especifica además, que: “Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados”.

Con base en este artículo citado se puede indicar que en la carta magna se prevé la dotación de adecuadas condiciones de trabajo que de ser cumplidas por los patronos(as) el personal puede integrarse de manera más eficiente al trabajo, cumplirlo y sobre todo sentirse identificado con el mismo, así como también satisfechos del trabajo que realizan.

Otro artículo de la carta magna que guarda relación con esta investigación es el 91, pues el mismo alude al derecho que tienen los trabajadores a devengar un “salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantizará el pago de igual salario por igual trabajo”. Este es un derecho que en la mayoría de los casos los trabajadores consideran que no se está cumpliendo, por parte del Estado, y ello puede incidir de manera negativa en su rendimiento laboral y, por ende, en su satisfacción laboral y a la larga con su sentido de pertenencia.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), contempla en su Artículo 3, la obligación del estado de ofrecerle a los empleados beneficios contractuales, al respecto refiere el artículo: “Los contratos individuales, convenciones colectivas o acuerdos colectivos de trabajo podrán establecer mayores beneficios” a los trabajadores los cuales de ser suficientes puede incidir positivamente en la satisfacción laboral, en el sentido de pertinencia pero también en las relaciones comunicacionales y de liderazgo que se puedan establecer en la institución. En síntesis, todo ello conduce a la obtención de un adecuado clima organizacional.

De igual manera, en el artículo 40 de esta ley se precisan las funciones de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo:

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo

Estas funciones al cumplirse de manera eficiente pueden incidir de manera positiva en la satisfacción laboral del trabajador, en su sentido de pertenencia porque se siente parte importante de la institución porque su salud en el trabajo es valorada, ello le permite interactuar de manera eficiente y mantener adecuados

canales de comunicación entre sus pares y los jefes por considerarlos líderes comprometidos con el personal que administra, aspectos éstos que pueden favorecer el clima organizacional.

Ley Orgánica de Educación

En lo que respecta a los derechos laborales de las y los docentes, la mencionada Ley en el Capítulo I relacionado a las Competencias del Estado docente señala lo siguiente: Artículo 6. El Estado, a través de los órganos nacionales con competencia en materia Educativa, ejercerá la rectoría en el Sistema Educativo. En consecuencia:

Garantiza condiciones laborales dignas y de convivencia de los trabajadores y las trabajadoras de la educación, que contribuyan a humanizar el trabajo para alcanzar su desarrollo pleno y un nivel de vida acorde con su elevada misión.

La cita anterior establece las garantías que el Estado debe proveer a sus trabajadores, con la intención de crear un clima idóneo a nivel organizacional en los centros educativos y de esa manera contribuir al desarrollo de un proceso educativo consonó con las exigencias que exige la sociedad actual.

Conclusión

Luego de haber analizado los conceptos desarrollados sobre el Clima Organizacional de los Centros de Educación Inicial, se deja claro que el personal que labora en el mismo muchas veces puede sentir desconfianza de la gerencia de la institución, cuando este no maneja de forma asertiva el proceso de comunicación, el cual es de total relevancia dentro de una organización, dicha situación trae como consecuencia un declive en las relaciones interpersonales y por supuesto un ineficiente desempeño laboral del colectivo.

Ahora bien, en lo que respecta a los factores que influyen en el desarrollo del clima organizacional en el plantel, se destaca que el liderazgo del cuerpo directivo debe ser apropiado, ya que son ellos los encargados de promover valores como la responsabilidad, el respeto, la tolerancia, la coparticipación y la participación del personal en todas las actividades educativas, es por ello que la comunicación

tiene que ser positiva, proporcionando información de forma franca para responder ante cualquier inquietud, se trata de que el gerente educativo impulse un buen trato donde prevalezca la personalización y se resalten las cualidades del personal.

En este mismo orden y dirección, se resalta que el personal del plantel debe estar actualizado en su formación teórica y práctica de forma permanente lo cual permitirá el desarrollo de habilidades y destrezas en todos los ámbitos del quehacer educativo, lo que a su vez posibilitará dar soluciones a los diferentes escenarios que se presenten con estrategias innovadoras para lograr los objetivos institucionales, allí resaltarán las competencias del cuerpo directivo.

Sobre la base de las ideas expuestas, se puede sintetizar que la participación en equipo y la socialización de valores pondrá en relieve el nivel de compromiso del personal, ya que en la medida en que se fomente un clima organizacional armonioso y consonante con las necesidades del personal, el desempeño laboral por parte del personal será apropiado y mejorará significativa y proporcionalmente sus habilidades técnicas, conceptuales y administrativas, así como, las estrategias de actualización, participación en equipos de trabajo y socialización de valores organizacionales

Referencias

- Cantera, L. (2002). Modelo de Calidad Organizacional y Desarrollo Humano en una Institución Educativa. Disponible en <http://148.206.53.231/UAMI11539.PDF>. Consultado en: 20/11/2016
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000. Disponible en: [http://www.ventanalegal.com/leyes/TML itución_nacional.html](http://www.ventanalegal.com/leyes/TML_itución_nacional.html) Consultado en: 25/11/2016
- Dugarte (2002). Dimensiones del clima organizacional. Disponible en: <http://www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>. Consultado en: 25/11/2016
- Falcón, E. (2005). Clima organizacional en el aula. Disponible en <http://www.monografia.com/trabajos31/clima-organizacionalaula/clima-organizaciona-aula.shtml>. Consultado en: 02/12/2016

- Hall, A (1998). Dimensiones del clima organizacional. Disponible en: <http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm>. Consultado en: 26/11/2016
- Hernández, H y Rodríguez, S. (2004). Introducción a la Administración. Un Enfoque Teórico Práctico. México: Mc Graw-Hill.
- Ley Orgánica de Educación (2009). Gaceta Oficial N° 5.929 Extraordinario. Agosto de 2009. Caracas. Versión PDF. On Line. Consultado en: 25/11/2016
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial Número 38.236 martes 26 de julio de 2005. Consultado en: 25/11/2016
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (Gaceta Oficial N°3850, Extraordinario de fecha 18 de Junio de 2005). Y su Reglamento Parcial (Gaceta Oficial N° 35020 de fecha 17 de Agosto de 2005). Consultado en: 08/12/2016

**IMPORTANCIA DEL USO DE LAS TIC COMO ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA
EN LA PLANIFICACION DEL APRENDIZAJE EN LA ACADEMIA MILITAR DE
LA AVIACIÓN BOLIVARIANA**

Ángel Molina

RESÚMEN

La importancia del uso de las TIC como estrategia de enseñanza en la planificación educativa, radica en el hecho ineludible de mantener actualizado el proceso enseñanza aprendizaje en el marco de la escuela activa o escuela nueva que la sociedad actual, llamada sociedad de conocimiento o sociedad de la información demandan, en este sentido es menester incluir dentro de la planificación como punto de partida o de apertura al proceso de enseñanza aprendizaje, estrategias pedagógicas sustentadas en las herramientas tecnológicas TIC o llamadas multimedia, y apuntalar así el buen uso de las tecnologías de la información y la comunicación, para fortalecer y brindar una educación de mejor calidad

Palabras clave: Uso de las TIC, Planificación Educativa, Tecnología.

**THE IMPORTANCE OF TIC USES AS TEACHING STRATEGY LEARNING
PLAN PROCESS OF AMAB**

ABSTRACT

The importance of TIC uses as learning strategy for educational Plan Process, lies on the unavoidable fact of keeping the Teaching Learning Process update framed in the active school or new school that the nowadays society calls knowledge school or Information school and the requirements this one demands. In this way, it is meaningful to include Plan Process as an opening point aspect to Teaching Learning Process and pedagogic strategies, which are supported on the technological tools: TIC, also known as multimedia. The aim of this is to point out on the effective uses of information technologies to ease and increase communication to strengthen and offer a better quality education process result.

Key Words: TIC Uses, Educational Plan, Technology.

INTRODUCCIÓN

El Sistema Educativo Militar Venezolano, ha experimentado un cambio importante con la creación de la Universidad Militar Bolivariana de Venezuela (UMBV), dicho cambio se hace manifiesto en el desplazamiento de los procesos de formación tradicional, hasta otros ámbitos con un plan de estudio más completo e integral, enfocado en el nuevo Pensamiento Militar Bolivariano.

Este hecho constituye una muestra inequívoca de que las metodologías tradicionales utilizadas hasta ahora en el Sistema Educativo Militar Venezolano, deben dar un paso o por lo menos combinarse con nuevas estrategias y herramientas que permitan abarcar de manera más eficiente la ejecución de los procesos de formación profesional que se han pautado para dar respuesta a los requerimientos que la Universidad Militar y que la sociedad demandan, por ello la importancia de desarrollar tecnología de vanguardia que puedan aplicarse al ámbito educativo y así fortalecer el proceso de formación de los cadetes, fundamentados en los principios de pertinencia académica para lograr un perfil profesional acorde a las nuevas demandas sociales que en su mayoría están soportadas con el uso de tecnología

De tal manera, que el desarrollo sostenido y creciente que han venido alcanzando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su impacto en los diferentes niveles educativos, especialmente a nivel superior plantean cambios profundos en los modelos pedagógicos tradicionales que se hacen presentes a través de diversas situaciones, tales como la educación virtual, el llamado estudio a distancia y el enmarcado en este trabajo que es el uso de las TIC como estrategia de enseñanza en la planificación del aprendizaje, considerando dentro de una gran variada gama de recursos digitales y herramientas tecnológicas, las más idóneas o las que más se ajustan a las necesidades, particularidades y exigencia de la unidad curricular o la planificación en sí misma.

En tal sentido, la Pedagogía Militar en su quehacer enriquecedor y constructivo, cuenta con un gran potencial humano dispuesto a favorecer con la mejora día a día del acto educativo, para de esta manera aportar a la sociedad un gran talento intelectual, humano y profesional representado en los oficiales egresados de las distintas academias militares que conforman la UMBV, tal oficial esta diferenciado por poseer una formación integral basada en principios, valores éticos, de moral, de profesionalismo y caracterizado por el conocimiento, manejo y dominio de las principales herramientas tecnológicas

En consecuencia, el presente aporte se debe a esa construcción académica que caracteriza a nuestra universidad, por lo que en adelante se pretende mostrar una gran variedad de herramientas tecnológicas que bien pueden aplicarse dentro de la planificación educativa para que nuestros docentes que día a día dan forma al acto educativo, hagan uso de ellas y se encuentren a la vanguardia de los avances tecnológicos / educativos, y construir así una educación de mejor calidad y pertinencia, enmarcado en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Importancia del uso de las TIC como estrategia de enseñanza.

El uso de las tecnologías es más que habitual cada día en la sociedad actual, diversas instituciones educativas bien sea públicas o privadas, las utilizan constantemente para difundir sus materiales a través de páginas web, o por medio de vídeos, dvd interactivos, u otros medios con el objeto de tener más aceptación y divulgación entre la población académica.

Adell (1996), indica que “El sistema educativo no debe permanecer pasivo ante este proceso que se empieza a desarrollar desde el entorno más cercano, es decir desde el plano familiar, de los amigos, de los medios como la televisión” (p.9). Necesario hoy día que la escuela integre esta nueva cultura convirtiendo el uso de las TIC al campo educativo.

En consecuencia, los establecimientos de educación superior deben aprovechar las ventajas y el potencial de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, velando por la calidad, manteniendo niveles elevados en las prácticas y los resultados del aprendizaje con un espíritu de apertura, equidad y cooperación.

Tomando en cuenta las fortalezas, las debilidades y las limitaciones, en el uso de las TIC durante proceso enseñanza aprendizaje, se debe formar profesionales altamente calificados en la llamada sociedad de la información, así como propiciar espacios abiertos para la educación superior y para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, mediante la enseñanza y la capacitación ofreciendo condiciones mejoradas para el aprendizaje continuo.

La importancia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la planificación de los aprendizajes en la Academia Militar de la Aviación Bolivariana, es de suma relevancia dado que el proceso educativo en todas sus modalidades y niveles se sustenta en una planificación educativa y más aún si en ella se incorporan herramientas tecnológicas como apoyo a la instrucción, en la actualidad se puede observar que los docentes de esta Casa de Estudios desarrollan su planificación de forma tradicional subutilizando además los dispositivos tecnológicos con que cuenta tanto la institución como cada uno de sus estudiantes los cuales han sido dotados de una tableta, para que se apoyen en su formación académica.

En este sentido, la relevancia pedagógica del uso de las TIC está en que todo proceso de enseñanza-aprendizaje debe estar identificado con los cambios exigidos en el sistema educativo, al igual que como bien lo señala la concepción de la Escuela Nueva o Escuela Activa, existe una nueva forma de enseñar a partir de la estimulación de la creatividad de los estudiantes por medio del Conectivismo, por ello la incorporación de estas nuevas estrategias o herramientas como apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje que nos brindan las TIC, permitirá, primeramente, obtener una educación de mejor calidad al ser un proceso

formativo novedoso, con herramientas tecnológicas de vanguardia que permitirán una formación constante de parte de los docentes en materia de tecnología y a su vez una formación tecnológica a los estudiantes que va inmersa dentro de su currículo.

Desde el punto de vista socio-cultural, con este aporte, se contribuye al avance tecnológico del plan de estudio ya implantado y se elimina lo monótono o pesado del material escrito permitiendo al docente apoyarse en una variada gama de software para impartir sus clases, convirtiéndose así, en una fuente de aprendizaje cuyo mayor beneficio es la practicidad del manejo de la información y mejores resultados académicos de sus estudiantes.

En consecuencia, se trata de justificar la importancia de la creatividad del docente en el empleo de herramientas didácticas apoyadas en las tecnologías de la información y la comunicación, ya que de acuerdo a su buen manejo puede obtener de sus estudiantes respuestas motivadoras las cuales lo animarán a seguir incursionando en la búsqueda de cómo continuar incentivándolo hacia el logro del conocimiento. La misma esta orientada a indagar sobre la aplicación de tales herramientas tecnológicas y didácticas además de considerar ciertos criterios metodológicos a ser tomados en cuenta para su aplicación.

Aspectos tecnológicos que sustentan el uso de las TIC en la planificación educativa.

El desenvolvimiento de las actividades de enseñanza aprendizaje, la selección y utilización de los recursos materiales para la enseñanza, debe ser producto de criterios sustentados en la capacidad creativa del docente, conjuntamente con la realidad del contexto aprendizaje y las propias inquietudes de los estudiantes.

A ese respecto, la incorporación de diversos recursos digitales tales como: pág. WEB, foros de discusión, chat, correo electrónico, wiki, software educativos, aulas virtuales, blog, y demás, constituyen la expresión de un manejo racional,

moderno e innovador acerca de los recursos y materiales didácticos que coadyuvan eficazmente en la consolidación del proceso enseñanza aprendizaje, cabe señalar lo que plantea Da Silva (2004), cuando afirma que “ la difusión de la información ya no queda en manos solo del docente sino que se expresa a través de diferentes fuentes a las cuales igualmente tiene acceso el estudiante” (p.72)

En este sentido, la utilización equilibrada de las diferentes formas de información es una de las funciones del docente conjuntamente con la promoción de discusión, la interacción y el dialogo como elementos claves para apuntalar los aprendizajes y lograr que se formalice la construcción eficaz de ello y no una simple repetición de contenidos. Es por ello que en relación a lo señalado, se puede afirmar que esos aspectos tecnológicos que fundamentan la aplicación educacional de las TIC en la planificación educativa, se encuentran focalizados en dos componentes, representados en las llamadas herramientas y entornos de comunicación y las plataformas tecnológicas.

Las herramientas y entornos de comunicación se constituyen con base a la premisa de que debido a que la comunicación entre el profesor y el estudiante pasa a ser virtual, deben proporcionarse los mecanismos necesarios para ello. En ese sentido las herramientas y entornos de comunicación constituyen componentes básicos y fundamentales, a través de los cuales se canalizan los procesos de manejo de información, interacción, comunicación y colaboración que coadyuvan en la consolidación del proceso enseñanza aprendizaje apoyado en el uso de las TIC como estrategia de enseñanza aprendizaje.

Dentro del grupo de las plataformas tecnológicas (arquitectura, S.O., lenguaje de programación e interfaz de usuario), se destacan dentro de esta última señalada: el chat, foros, uso de correo electrónico, blog, google drive o el llamado pendriver virtual, diversos software educativos y demás mencionados anteriormente, donde docentes y estudiantes pueden utilizar y aplicar distintas técnicas didácticas y metodológicas apoyadas en estas herramientas que ofrecen

las TIC para la consolidación de sus aprendizajes, sustentados en una planificación integral, consolidada y acorde a las exigencias académicas.

Además de ello, de acuerdo a los criterios sustentados en el tiempo y en las relaciones de participación en los procesos de comunicación, se puede hablar de técnicas sincrónicas de individuo a individuo como el Chat, de técnicas sincrónicas de estudiante a grupo como la video conferencia o el foro virtual, técnica asincrónica de aprendiz a participante como el correo electrónico y técnicas asincrónicas de individuo a grupo como la lista de distribución y asincrónicas de grupo a grupo como el foro virtual. (Benjamín: 1999).

En términos generales, los basamentos tecnológicos que sustentan el uso de las TIC como estrategia de enseñanza dentro de la planificación educativa, si bien deben considerar las diferentes opciones relacionadas con las herramientas y entornos de comunicación y las plataformas tecnológicas, deben también estar en función de las características específicas de cada institución y la planificación se debe ajustar a las situaciones que el proceso enseñanza aprendizaje demande.

Conclusiones

El acelerado crecimiento que ha tenido el desarrollo de estrategias basadas en el uso de tecnología, ha impactado en gran medida en lo que respecta el proceso de enseñanza aprendizaje, por ello la necesidad de actualizar nuestras prácticas docentes con la incorporación de estrategias pedagógicas que vayan de la mano con herramientas tecnológicas enfocadas al desarrollo de las competencias más adecuadas para alcanzar los niveles máximos de preparación académica.

En la Academia Militar de la Aviación Bolivariana, es necesario la incorporación de estas herramientas en la planificación docente para fortalecer la práctica educativa y brindar un proceso formativo más atractivo, novedoso y actualizado con el uso de las TIC, en consecuencia, el punto de partida para ello debe ser la incorporación de las llamadas herramientas multimedia en la

planificación docente que orientara la administración del proceso, y para ello se han llegado a las siguientes conclusiones:

La importancia del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como estrategia de enseñanza radica en la necesidad de formar a los estudiantes de la Academia Militar de la Aviación Bolivariana con un perfil integral acorde a las exigencias que la sociedad actual denominada sociedad del conocimiento / información demandan, con el uso de sistemas automatizado, manejo de grandes volúmenes de información, base de datos) y de la cual se debe tener un conocimiento, manejo y dominio de tales sistemas.

1. Se hace más atractivo el proceso enseñanza aprendizaje, al incorporar el uso de tecnología ya que se elimina lo pesado del material escrito y lo monótono de una clase tradicional, y con ello se contribuye al avance tecnológico del plan de estudio ya implantado, en consecuencia no es necesario una actualización del plan de estudio.

2. Los aspectos tecnológicos que sustentan el uso de las TIC en la planificación educativa, están representados en herramientas o entornos de comunicación y las plataformas tecnológicas, brindándole al docente una amplia gama de recursos (pág. WEB, foros de discusión, chat, correo electrónico, wiky, software educativos, aulas virtuales, blog, sistemas automatizados, redes sociales, y demás) para poder interactuar pedagógicamente con sus estudiantes dándole el uso académico que ameritan estas plataformas tecnológicas y reorientar así la practicidad de muchas herramientas que hoy día se encuentran desvirtuadas de su máximo potencial que es el académico, ya que las utilizan para otros fines.

3. Como un aporte muy personal y de manera reflexiva, no hay fórmulas mágicas o matemáticas para sacarles el máximo provecho a las TIC. Para que estas puedan ser puestas al servicio del desarrollo humano y social con pertinencia, deben, desde el ámbito educativo, proporcionarse estrategias pedagógicas que permitan su apropiación, lo cual implica que, primero haya acceso equitativo y uso con sentido, es necesario entonces que se establezcan los

mecanismos necesario para poder llegar a ello, donde exista una participación activa de los docentes frente a proyectos de capacitación y mejoramiento profesional donde se brinden las herramientas necesarias que sirvan como punto de partida para poder enfrentar y manejar de manera exitosa el uso de las tecnologías en el quehacer pedagógico.

Referencias

- Adell, J. (1996). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información.** EDUTEC Revista Electrónica de Tecnología Educativa, noviembre 1997, nº 7. Disponible en: <http://www.uib.es/depart/gte/revelec7.html>, consultado 2016, diciembre 5
- Benjamín, (2009). Tecnologías de Información y Comunicación.** Madrid: Catedra UNESCO de Educación a Distancia.
- Castellano, L. (1999). Metodología para el desarrollo de Sistemas de Información.** Editorial Académica Española. Alemania, 2012. 1ra edición.
- Da Silva, B. (2004). Uso de las TIC en la Enseñanza Superior.** Portugal: Universidad de Minho. Departamento de Curriculum y Tecnología Educativa. Disponible en: <https://desarrollodesistemas.wordpress.com/2009/07/02/metodologias-para-el-desarrollo-de-sistemas-de-informacion/> consultado 2017, enero 19
- Do Campo, M. (2012). Las nuevas Tecnologías de la información y la comunicación en las funciones del profesor universitario.** Trabajo de Grado para optar al título de Magister en Educación mención Gerencia. Punto Fijo: Universidad del Zulia

EL ROL DEL AUDITOR INTERNO EN LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DEL FRAUDE

Maglys D Niño LI.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito principal, desarrollar el tema de auditoría interna como una herramienta de control interno para las organizaciones. El objetivo principal de la auditoría es certificar la razonabilidad de los estados financieros. Una de las metas principales del rol del auditor interno es evaluar la efectividad y eficacia con la cual se están llevando a cabo las funciones asignadas a cada unidad administrativa de las organizaciones, por lo cual los auditores internos prestan mayor atención al control interno y a su evaluación, contribuyen a la efectividad organizacional con un enfoque sistemático y disciplinado, evalúan procedimientos y es importante el rol que estos desempeñen para la prevención y detección del fraude logrando reducir hasta su mínima expresión el riesgo que ocurra y si así fuere, detectarlo oportunamente determinando responsabilidades y costos. Básicamente la investigación se centró en cuál es el rol del auditor interno, descripción de la auditoría interna, y el control interno siguiendo lineamientos los cuales deben supervisarse activamente para hacer énfasis en el monitoreo de riesgos, así como la prevención y detección de fraudes.

Palabras clave: auditoría interna, control interno, auditor interno, prevención, detección, fraude.

THE ROLE OF THE INTERNAL AUDITOR IN THE PREVENTION AND DETECTION OF FRAUD

Maglys D Niño LI.

ABSTRACT

The main purpose of this study was to develop the subject of internal audit as an internal control tool for organizations. The main objective of the audit is to certify the reasonableness of the financial statements. One of the main goals of the internal auditor's role is to evaluate the effectiveness and efficiency with which the functions assigned to each administrative unit of the organizations are being carried out, for which internal auditors pay greater attention to internal control and its evaluation. , contribute to organizational effectiveness with a systematic and disciplined approach, evaluate procedures and the role they play in the prevention and detection of fraud is important, reducing the risk to its minimum expression and, if so, detect it in a timely manner, determining responsibilities and costs. Basically, the research focused on the role of the internal auditor, description of the internal audit, and internal control following guidelines, which must be actively monitored to emphasize risk monitoring, as well as the prevention and detection of fraud.

Key words: internal audit, internal control, internal auditor, prevention, detection, fraud.

Introducción

El fraude en los últimos años se ha presentado como uno de los problemas más grandes en las organizaciones, en las economías y en la sociedad en general. El fraude no solo implica estafa, robo, desfalco, puede ser cometido intencionalmente o no, por empleados, jefes, socios, gerentes con el propósito de presentar un estado financiero no acorde con la realidad de las empresas u organizaciones con el objetivo de conseguir un fin particular.

Se cometen fraudes en las organizaciones generalmente impulsados por un motivo o por un estímulo, por una presión, los cuales conllevan ciertos riesgos por las personas que los realizan, riesgos que pueden ser minimizados o erradicados si se ejecutan a cabalidad las medidas de control o políticas de control internas adecuadas, sin embargo, inconsciente o voluntariamente no se asume la conveniencia de aplicarlas o no son tomados en cuenta por el personal.

Las advertencias y sugerencias de buenas prácticas pueden resultar ineficientes e ineficaces, es por ello que la gerencia o la directiva toman la decisión de sustituir estas recomendaciones por políticas de control interno que aun cuando no se eliminan los riesgos si los minimiza y concientiza sobre su existencia. Es por esto, que la gerencia es responsable de la prevención del fraude y la auditoría interna la responsable de asistir a la prevención del fraude a través de la medición y evaluación del control interno de acuerdo al riesgo potencial en las áreas financieras – económicas de las organizaciones.

Por lo que la política institucional o empresarial hacia el fraude representa un punto de gran valor para evitar y prevenirlo, destacándose la participación de la auditoría interna para fortalecer los controles internos y reducir hasta su mínima expresión el riesgo a que suceda el fraude o si llegara a ocurrir detectarlo y aplicar los correctivos pertinentes y el nivel de alcance del mismo.

La auditoría interna al identificar sus hallazgos ayuda a las organizaciones a cumplir sus objetivos, su enfoque es sistemático y aún más; disciplinado, evalúa y

mejora la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, controles, gobiernos, etc., va más allá de los requerimientos financieros y de evaluación de controles internos, ya que, agrega más valor a la organización. Por ende, el rol del auditor interno es significativo en las organizaciones para la orientación, búsqueda de estrategias, apoyo para la toma de decisiones, creación y seguimiento de estándares legales y para la evaluación de riesgos y lineamientos.

El rol del auditor interno

El auditor interno es aquella persona profesional que forma parte de la organización y proporciona supervisión y asesoramiento continuo de todas sus actividades. Sus objetivos están determinados por normas profesionales, por un consejo Directivo y por la gerencia o dirección. Su cliente primordial es la gerencia y el consejo directivo. El alcance de su trabajo es integral.

Argueta y otros (2005) exponen que el auditor interno es un elemento importante dentro de la organización, ya que, por lo general está constantemente realizando mejoras a los sistemas de control y operación.

En el mismo orden de ideas, el IIA señala que el auditor interno evalúa los riesgos que enfrentan las organizaciones y debieran tener la oportunidad de evaluar los riesgos de fraudes y controles y recomendar acciones para mitigarlos.

Las normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna establecen que los auditores internos desarrollarán y registrarán un plan para cada trabajo a realizar y sus procedimientos serán en base a un plan estructurado que contemple todas las formas para controlar el riesgo. Por lo que el auditor interno debe ser objetivo y garantizar que el control, operación y resultados marchen en pro de la consecución de los objetivos organizacionales. Se destacan algunas funciones del auditor interno:

- Deberá dominar las técnicas y metodologías del proceso auditor
- Debe proporcionar confiabilidad al sistema de control interno a través de recomendaciones.

- Debe asegurar que las operaciones son realizadas dentro del tiempo establecido.
- Asegurar que las políticas, normas y procedimientos se llevan a cabo en la práctica como fueron previstas.
- Asegurar a la gerencia general, asistiéndola en distintas actividades y examinar directamente los controles internos y recomendar mejoras.
- Proporcionar ayuda a los departamentos de administración

Es responsabilidad del auditor interno percatarse que los controles se estén efectuando a cabalidad y de las posibles desviaciones porque no se estén cumpliendo los procedimientos pertinente y de esta forma detectar oportunamente el posible fraude. Es por ello que el auditor interno debe ser integro, honesto, diligente, responsable, independiente y objetivo, debe guardar confidencialidad y poseer competencia en su área. Cogorno, (2013), expone distintos roles de los auditores internos para ser desempeñados en las organizaciones; a saber, refiere cuatros:

1- *Rol del Auditor Interno en los Sistemas de Control de la Empresa:* Aquí el auditor interno evalúa los sistemas de control de la empresa al revisar y evaluar los controles internos establecidos por terceros. Asesora, señala deficiencias, recomienda mejoras. La dirección de una organización cuenta con certera confianza cuando el auditor interno evalúa el diseño y funcionamiento del sistema de control interno y su exposición al fraude.

2- *Rol del Auditor Interno en la Evaluación de Riesgo:* Un auditor al percatarse que la organización está en riesgo debe informar de inmediato a la dirección de finanzas. Según Cogorno (2013), la evaluación del riesgo incluye:

- Identificación de causas y efectos (negativo)
- Estimación de la probabilidad de ocurrencia
- Estimación de impacto que tendría si sucediera
- Análisis para categorizar y definir estrategias

Por consiguiente, puede decirse que la evaluación de riesgos involucra la identificación, jerarquización y el análisis de los riesgos que puedan llegar a tener consecuencias sobre el alcance de los objetivos propuestos por la dirección de la organización. El auditor referente a la gestión de riesgos corporativos (ERM) debe ser objetivo en la administración eficaz de las actividades de riesgos en las organizaciones, así como, también deben soportar las decisiones gerenciales sobre riesgos y tomar en cuenta las normas profesionales al momento de implementar la evaluación de los riesgos mencionados.

3- *Rol del Auditor Interno en el éxito del Gobierno Corporativo*: El Gobierno Corporativo puede definirse como un conjunto de procedimientos usados por accionistas y la administración de una organización para observar los riesgos gerenciales y actividades de control, por lo tanto el auditor interno en su rol deberá evaluar la efectividad de dichos procesos, así como también deberá realizar recomendaciones para mejorar los procesos; pero ante todo deberá promover los valores y ética de la organización y asegurar que el desempeño organizacional de la administración y contabilidad sean positivos y en la medida de sus logros debe alcanzar una coordinación efectiva de las actividades y ante todo mantener informado a la alta dirección.

Siguiendo el mismo orden de ideas, un auditor interno debe evaluar las normas, procedimientos, programas y actividades relativas a la ética con el fin de lograr que se articulen correctamente las relaciones entre los accionistas, directorio o alta gerencia y el comité de auditoría. En este sentido, Gutiérrez, (2005) plasma que con sentido de urgencia el rol del auditor interno debiera ser más activo en la evaluación de la efectividad de las prácticas de gobierno corporativo, por lo que deben implementarse estrategias tales como: ambiente del gobierno corporativo, procesos de gobierno corporativo y procedimientos de gobierno corporativo.

4- *El rol del Auditor Interno ante el fraude*: Según las normas internacionales de auditorías se establecen ciertos lineamientos en cuanto a la posición del auditor

interno y el fraude: Aptitud y cuidado profesional, Objetivos del trabajo, reportes a la alta dirección, Administración de riesgos.

Por esta razón es importante señalar que la auditoría interna tiene un rol de gran envergadura en las organizaciones al detectar a tiempo y corregir desviaciones; así como también evaluar los procesos, identificar las señales de alarma y los posibles síntomas de fraudes.

La Auditoría Interna

Primero que nada, la auditoría, es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar de forma objetiva evidencias sobre aspectos económicos para medir y diagnosticar el comportamiento global en el desarrollo de actividades y operaciones de una organización y luego generar resultados a la directiva de la misma.

El Instituto de Auditores Interno de Argentina, define la auditoría interna como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización”. De igual forma, explican que la auditoría interna ayuda a las organizaciones a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Gómez, (2016) especifica que es un control de dirección que tiene por finalidad la medida y evaluación de la eficacia de otros controles. Esta surge posterior a la auditoría externa, por la necesidad de mantener un control permanente y eficaz en la empresa. Así pues, la auditoría interna clásica se ha ocupado de los sistemas de controles internos (políticas, normas y procedimientos) pautados por una organización con el objetivo de proteger los activos y patrimonio de las empresas, reducir los fraudes y que toda actividad a nivel operativo sea desenvuelta eficazmente, la auditoría interna se encarga de optimizar la información económica y financiera y se enfoca en los terrenos contables, financieros y administrativos.

Al respecto, Cogorno y otros, (2013) definen la auditoría “como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento consulta y es concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización”. (p.4). Es así, como esta ayuda a las organizaciones a cumplir sus objetivos. En la auditoría es necesario contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que, esta se basa sobre la gestión de riesgos, control y dirección.

Con el código de ética se espera que los auditores desempeñen principios de reglas y conductas, plasmándose en él valores como la integridad, objetividad, confidencialidad, equidad, coherencia, transparencia y competencia requerida por cada auditor. García, (2012), expone que la auditoría es una de las profesiones a la cual se le presta más importancia a la ética, debido a que de ella depende la ejecución del trabajo ejecutado, sin importar si se trata de auditor interno, externo, auditor de organizaciones privadas o gubernamentales. Un auditor debe tener plena libertad de criterio y desinterés general al realizar su trabajo con el negocio o empresa que esté trabajando.

El Control Interno

A finales de los años 70 y principios de los años 80 las organizaciones de auditoría patrocinaron la Comisión Nacional sobre presentación de Informes Financieros Fraudulentos (Treadway Commission) para estudiar factores causales asociados con la presentación de informes financieros fraudulentos y realizar recomendaciones para reducir su incidencia. Esta comisión hizo recomendaciones especiales en el Control Interno. COSO Comité de Organizaciones Patrocinadoras (Committee of Sponsoring Organizations) encaminó un estudio para establecer “una definición común del control interno” para atender diversas necesidades y proporcionar una norma dirigidas a que las empresas puedan evaluar sus sistemas de control y las mejoras de los mismos.

El COSO define al control interno como “un proceso o medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo” (p. 172). Por lo tanto, el control interno a través de sus procesos involucrando a las distintas personas proporciona seguridad razonable,

confiabilidad, efectividad de las operaciones y cumplimientos de las leyes y regulaciones aplicables.

Rodríguez, (2010), indica que control interno es un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad diseñada para proporcionar seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos en relación a efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Entre tanto Whittington, (2000), señala que existen cinco medios para lograr el control interno, estos, por supuesto, variaran de acuerdo al tamaño, funcionabilidad y objetivos establecidos por cada organización, los cuales son: el ambiente de control, la evaluación del riesgo, el sistema contable de información y de comunicación y las actividades de control y monitoreo del sistema.

Prevención y Detección de Fraude

El fraude

Pérez y otros (2009) definen al fraude como una acción contraria a la verdad y a la rectitud y se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización. Así mismo, exponen que el fraude es un delito cometido por el encargado de vigilar la ejecución de contratos, ya sean públicos o privados, para representar intereses opuestos. El fraude, por lo tanto, está penado por la ley.

Del mismo modo, el fraude es sinónimo de engaño, inexactitud consciente, contra una persona u institución para obtener algún provecho, mientras que la otra parte es la perjudicada. Holmes citado por Soberanis y otros (2013) puntualiza que “el fraude es una impostura o ardid de mala fe. Aplicado a la contabilidad el fraude consiste en cualquier acto u omisión de un acto de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe o de negligencia grave. Consiste en despojar al propietario de lo que por derecho le pertenece, sin su consentimiento o conocimiento, o en exponer erróneamente una situación, ya sea deliberadamente o por negligencia grave”.

Desde tiempos remotos ha existido esta palabra y puede afirmarse que el fraude es un engaño a un tercero, es un dolo, es un acto intencional de la administración personal o de terceros que genera como resultado una representación errada de los estados financieros. Se comete fraude cuando se engaña intencionalmente para recibir dinero o un beneficio cambio.

Identificación del fraude

De acuerdo al consejo para la práctica de auditoría 1210 A2 “los auditores internos deben tener conocimientos suficientes para evaluar el riesgo de fraude y la forma en que se gestiona por parte de la organización, pero no es de esperar que tengan conocimiento similares a los de aquellas personas cuya responsabilidad principal es la detección e investigación del fraude”.

En el actual marco regulatorio mundial las organizaciones están cada vez más sujetas a la comisión de delitos, en este sentido muchos gobiernos siguen las recomendaciones o pautas de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) y de acuerdo a estas recomendaciones:

Los programas de cumplimiento normativo definen los principios, valores, reglas de actuación y comportamientos de la actividad de la organizaciones; cuestiones que deben aceptarse, comunicarse, supervisarse, reevaluarse y adaptarse con regularidad, para asegurar la eficacia continua de los controles internos, medidas y políticas de la compañía.

Por lo tanto, se proporciona información al mercado sobre los mecanismos de control interno y aspectos financieros fiables, completos y oportunos y también se previene y atenúa posibles conductas irregulares y las vías para detectarlas.

La identificación del fraude comienza por lo más alto de una organización, es así, como deben fomentarse los principios, los valores y las reglas y estos deben inculcarse desde las altas gerencias a los últimos niveles de la organización, lográndose a través de los códigos de conducta, los conflictos de interés, sembrando valores y comunicando oportuna y eficazmente las políticas, normas y procedimientos establecidos. Al hablar de fraude se trae a colación la palabra

disuasión, que no es más que aquellas acciones tomadas para evitar la realización del fraude y limitar los riesgos, el principal mecanismo para la disuasión del fraude es el control y por ende los auditores son responsables de ayudar a disminuir los fraudes a través de la evaluación y correcto y efectivo sistema de control interno considerando los riesgos potenciales para los distintos departamentos de las organizaciones. Por lo que los auditores internos deberán determinar si:

- El ambiente de la organización favorece el control.
- Se fijan metas y objetivos realistas para la organización.
- Existen políticas escritas que describan las actividades prohibidas y las acciones requeridas cuando se descubre cualquier violación.
- Se han establecido y mantenido políticas apropiadas de autorización para las transacciones.
- Implementan políticas, procedimientos, normas y otros mecanismos para vigilar y salvaguardar los activos.

Es entonces cuando el auditor debe actuar y cuando detecte el fraude, enseguida debe alertar a la gerencia y a la dirección de la organización, así como también alentar a investigar las circunstancias presentes y realizar seguimiento a las fallas encontradas para su posterior corrección.

Existen distintos tipo de fraudes como lo son el fraude gerencial, interno, externo, por socios del negocio, en colusión, fraude tecnológico y fraude en el capital intelectual. Soberanis (2013) establece en su informe anual que el fraude que presentan las empresas en la actualidad son considerablemente altos, afectan sus rentabilidad y patrimonios y esto debido a distintos delitos que se cometen; por lo que el delito es difícilmente detectado, y cuando lo es, en algunos casos de forma incidental, se procede a la remoción o cambio del empleado; ella explica que por lo general no es denunciado y lógicamente no existe una bases de datos que contenga información de estos delitos contra el patrimonio de la organización,

otra falla grave es “tapar” toda evidencia encontrada para que otros empleados no vean la posibilidad de cometer ilícitos.

Prevención del fraude

El Instituto de Auditores Internos de España señala que el aumento de los fraudes detectados y su impacto han obligado a las organizaciones a invertir en nuevas medidas de prevención para minimizar los daños y por lo que ellos consideran fundamental contar con un programa eficaz de prevención, detección e investigación de delitos; junto al que deben constar, al menos, los siguientes elementos:

- Un órgano que vele por la aplicación del código de conducta y que procure el comportamiento ético, profesional y responsable de todos los empleados de la organización.

- Un Código de Conducta que defina los principios y valores que rigen las relaciones de la organización con sus grupos de interés.

- El compromiso de la alta dirección.

- Un plan de comunicación y formación para toda la organización.

- Un programa eficaz de prevención, detección e investigación de fraude.

- Un canal de denuncias, como vía de comunicación interna, que permita informar al órgano responsable, tanto de irregularidades de naturaleza financiera y contable, como de eventuales incumplimientos del Código de Conducta.

Según este instituto existe cinco principios fundamentales para que las organizaciones gestionen proactivamente los riesgos de fraudes, el cual sería un programa eficaz de prevención, detección e investigación de delitos:

- 1- Establecer un programa de gestión del riesgo de fraude (anti-fraude) que incluya una política escrita y recoja las expectativas de la alta dirección.

2- Realizar una evaluación periódica de la exposición al riesgo de fraude, con el propósito de identificar potenciales actuaciones y fraudes específicos que la organización necesite mitigar.

3- Implantar técnica de prevención que eviten posibles fraudes y minimicen los impactos en la organización.

4- Implantar un proceso de reporte, ya que, la investigación del fraude debe coordinarse con la acción correctiva para que la gestión sea adecuada.

En la prevención del fraude influyen muchos aspectos para que se presenten o no, fundamentalmente es propicio crear una cultura de honestidad y ética, mientras más empleados aliados e identificados con los valores, misiones y objetivos de las organizaciones menos riesgos en incurrir en fraudes; para ello es oportuno crear un excelente ambiente de trabajo, capacitar y disciplinar al personal, así como, también establecer una segregación de funciones.

Función de la Auditoría Interna en materia de prevención, detección e investigación del fraude

Junto al departamento de auditoría interna participan en la investigación del fraude los departamentos de informática, legal, financiero y recursos humanos. Auditoría interna debería realizar una confección periódica de un mapa de riesgos en donde se exponga el nivel de exposición del fraude el tipo de procesamiento, la rotación del personal, los gestores, conflictos de intereses, etc, el Instituto de Auditores Internos de España impulsa medidas preventivas en relación al fraude:

- La existencia de un marco normativo apropiado y difundido dentro de la empresa, que incluye, entre otros, el código ético, códigos de conducta, código disciplinario y cualquier otro instrumento que dé a conocer el comportamiento ético esperado por parte de las personas (empleados, proveedores, clientes, socios de negocio, etc.) de la organización.
- La difusión y comunicación de los compromisos éticos como normas de comportamiento en todos los niveles.

- Una clara y transparente estructura de roles y funciones.
- La existencia de una metodología adecuada de evaluación de riesgos, conocida, difundida y aplicada.
- Asesorar en la necesidad de controles en los procesos, orientados a minimizar la exposición en riesgos de fraude.
- Prácticas efectivas de supervisión de actividades en cada área de negocio.

Adicionalmente, la auditoría interna debe elaborar planes para fijar el alcance de futuras auditorías, los recursos necesarios, tiempo de ejecución, etc. Estos planes no son más que un conjunto de programas y actividades inherentes a las auditorías dirigidas a organizar el tiempo de las funciones de la auditoría interna con el propósito de garantizar la máxima cobertura de los riesgos de la organización. Dichos planes deben ser consecuentes con los objetivos de la organización, así como también deben ir alineados con el negocio y los cambios que se presenten.

A parte de lo anteriormente mencionado, la auditoría interna debe velar y asegurar el correcto funcionamiento del canal de denuncias y protección, y junto con el departamento de legal coordinar distintos aspectos que puedan presentar implicaciones legales. La auditoría interna alcanza diferentes niveles de responsabilidades en función de la organización y participa de distintas formas: realizando investigación inicial hasta confirmar sospechas, investigaciones limitadas, ya que, pudiera no tener competencias técnicas, investigación completa con un equipo multidisciplinario colaborando técnicamente y realizando seguimientos a las implantaciones de recomendaciones o acciones de mejoras.

Por consiguiente el auditor interno al instaurar medidas correctivas de las debilidades de control garantiza la mejora continua del sistema de control interno o de alentar situaciones que expongan riesgos financieros, regulatorios y legal de la organización.

Conclusiones

La auditoría interna como herramienta para ayudar a las organizaciones a cumplir sus objetivos es prioritaria, puesto que, ella encamina las riendas del negocio, a través de un enfoque sistemático y disciplinado que evalúa, mejora y controla la eficacia de los diversos procesos de las compañías.

Par el correcto funcionamiento de una empresa la administración de la misma debe cumplir con los objetivos para la cual fue creada. Existen organizaciones que no cuentan con una unidad de auditoría interna, ya que, no la consideran necesaria, solo se basan en la experiencia personal, lo que genera que se cometan fraudes, es por ello que la auditoría interna debe ser independiente y objetiva para mejorar los procesos contables, financieros y administrativos, lográndose esto a través de la ejecución de planes que solventen las deficiencias y fortalezcan un ambiente de control interno en los distintos procesos de una organización, a fin de minimizar riesgos operativos que puedan traducirse en pérdidas financieras y en sanciones de entes reguladores.

La auditoría interna determina deberes y responsabilidades en los empleados, su estrecha relación con el control interno es importante, debido a que, protege contra el fraude y previene contra el mismo. Es preciso implementar controles, y promover buenas prácticas para identificar y analizar los riesgos de errores y fraudes dentro de las organizaciones y llegar a la mejora continua.

Referencias

- Arguetta, A, y otros (2005). "El Rol de la Auditoría Interna en la Prevención y Detección del Fraude en la Gran Industria". Trabajo de investigación para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador.
- A & L. Consultores Gerenciales y Tributarios. (2016). "El Rol del Auditor Interno en la Detección del Fraude". Disponible en: <http://www.ayl.com.ve/2015/09/el-rol-del-auditor-interno-en-la.html>
- Badillo, J.(2012) Siete Teorías Clave para Conocer, Comprender y Combatir el Fraude. Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna. Disponible en:

<https://etikhe.files.wordpress.com/2014/04/jorge-badillo-7-teorc3adas-clave-para-combatir-el-fraude.pdf>

- Badillo, J. (2013). Programas y controles anti - fraudes: esfuerzos conjuntos para combatir un enemigo común. IX Jornadas Rioplatenses de Auditoría Interna. Auditoría Interna del Siglo XXI, Pilar de Defensas de las Organizaciones. Disponible en: http://www.felaban.net/archivos_boletines_clain/archivo20140723221532PM.pdf
- Cogorno, A y otros. (2013). La Evolución de la Auditoría Interna del sigloXXI. Normas y prácticas de auditoría. XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad. Uruguay 2013.
- Córdova J. (2016). "Riesgo y Cumplimiento: Transparencia en la información." Disponible en: <https://home.kpmg.com/pe/es/home/media.html>
- Gómez, L. "Generalidades en la auditoria". Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1i.htm..>
- Pérez P, J y Merino, M. (2009). "Definición de Fraude". [Mensaje en un Blog] Definición de Actualizado 2013. Recuperado de:(<http://definicion.de/fraude/>)
- Soberanis, M y otros (2013). "La Auditoría Interna en la Detección y Prevención del Fraude". XXX Conferencia Interamericana de Contabilidad. Uruguay 2013.
- Soto L, (2012). "Conceptos, Objetivos, Importancia de la Auditoría Administrativa". [Mensaje en un blog] Auditoria Administrativa 2012-01. Diferentes conceptos sobre auditoría administrativa. Recuperado de <http://auditoresucc2012.blogspot.com/2012/02/diferentes-conseptos-sobre-auditoria.html>
- Whittington, O y Pany, K. (2000). "Auditoria un Enfoque Integral". Mc Graw Hill. 12ª edición. Colombia. "Auditoría Interna". [Mensaje en un blog] Funciones del Area de Auditoría Interna. Recuperado de: <https://fraudeinterno.wordpress.com/>"Prevención del Fraude". [Mensaje en un blog] Prevención y Detección del Fraude. Recuperado de: <https://fraudeinterno.wordpress.com/prevencion-del-fraude/>

COMITÉ DE ARBITRAJE

Gustavo Ruiz T.

Licenciado en Educación. Mención Orientación. Magíster en Docencia Universitaria. Doctor en Ciencias de la Educación. Postdoctorado en Ciencias de la Educación. Profesor del Doctorado en Ciencias de la Educación de la UBA. Profesor Jubilado de la UNESR. Tutor y Jurado de Tesis Doctorales. Miembro de la Red de Investigadores de la Transcomplejidad (REDIT). Conferencista Nacional e internacional

Betty S. Ruiz M.

Doctora en Ciencias de la Educación. Post-doctorado en Educación Latinoamericana y del Caribe. Post-doctorado en Investigación. Post-doctorado en Investigación Transcompleja. Profesora UNERG. Miembro de la Red de Investigadores de la Transcomplejidad (REDIT). Acreditada por ONCTI como Investigador PEI A1.

Alicia Uzcategui de Lugo

Profesora de Biología, especialista en Gerencia Educativa, Magister en Ciencias de la Educación. Postdoctorado en Educación Latinoamericana. Diplomado en Desarrollo de Modelos Curriculares en Multidiversidad. Miembro de la Comisión Regional de Currículo. Jefa de la Unidad Currículo de Instituto Pedagógico Rural del Mácaro UPEL. Miembro de la Red de Investigadores de la Transcomplejidad (REDIT).

NORMAS PARA LA PUBLICACIÓN DE ARTÍCULOS

Para su publicación, los artículos que se envíen a Investigación y Creatividad deberán ajustarse a las siguientes normas:

1. Serán considerados todos los trabajos realizados por investigadores nacionales o extranjeros del nivel de postgrado, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por el Consejo Editorial. Se recomienda acogerse, en lo posible, al siguiente esquema:

Artículo de Investigación	Artículo de Revisión
Resumen y Abstract	Resumen y Abstract
Introducción	Introducción
Metodología	Desarrollo(subtemas)
Resultados y Discusión	Conclusiones
Referencias	Referencias

2. Se dará preferencia a los trabajos inéditos; pero no se descartan los trabajos que no lo sean, cuando, a juicio del Comité de Arbitraje, constituyan aportes significativos en el campo científico.

3. No se publicarán trabajos que estén siendo sometidos a consideración de otra publicación; condición que deberá ser certificada por el autor en comunicación anexa.

4. Todo artículo será sometido a un proceso previo de selección y arbitraje anónimo.

5. El encabezamiento de los artículos deberá incluir, además del nombre del autor o autores, el Título, Resumen y Descriptores, en castellano e inglés.

6. El Resumen deberá comprender entre 200 y 250 palabras y reseñar el propósito del trabajo, la metodología utilizada y las conclusiones más relevantes.

7. Los trabajos deberán incluir una breve reseña de su autor o autores –no mayor de 50 palabras- con señalamiento de sus títulos académicos de pregrado y postgrado, universidades que los otorgaron y cargos relevantes que desempeñe(n) o haya(n) desempeñado; así como la dirección, teléfonos y correo electrónico, para su localización.

8. De acuerdo con las características del trabajo, su extensión puede variar entre 10 y 15 cuartillas a 1,5 espacios. Otras dimensiones serán objeto de consideración por parte del Consejo Editorial.

9. Los trabajos deberán presentarse en versión Word para Windows.

10. La redacción, organización, presentación gráfica del artículo y otros aspectos afines, deberán ajustarse a las normas establecidas en el Manual para la Elaboración, Presentación y Evaluación del Trabajo Final de Investigación de los Programas de Postgrado de la Universidad Bicentennial de Aragua.

11. No se devolverán originales de los trabajos publicados.

12. El contenido de los trabajos publicados será de la exclusiva responsabilidad de su autor o autores.

13. Se aceptarán comunicaciones y artículos en los cuales se hagan comentarios o planteamientos acerca de los trabajos publicados en números anteriores, y se publicarán aquellos que, a juicio del Consejo Editorial, constituyan aportes relevantes para la interpretación del tema.



DIEP | *Decanato de
Investigación,
Extensión
y Postgrado*