



Universidad Bicentennial de Aragua

¡Una Universidad para la Creatividad!

Investigación y Creatividad



Revista Oficial del Decanato
Volúmen 11. Nro. 1 Año 2013

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 propulsión 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 riguroso proceso de selección. 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:
Nubia Acua de Guarisma

Coordinación General:
Crisálida Villegas

Coordinación Editorial:
Sandra Salazar



UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA

Dr. Gerardo Guarisma
Rector

Dr. Basilio Sánchez A
Vicerrector Académico

Dr. Lionel Agudo Orta
Vicerrector Administrativo

Ing. María Medina Smith
Secretaria

DECANATO DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSTGRADO

Dra. Nubia Acua de Guarisma
Decana

UNA UNIVERSIDAD PARA LA CREATIVIDAD

ÍNDICE

	pp.
Presentación	5
EXTENSIÓN UNIVERSITARIA, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNIDAD. MSc. David Zambrano	10
PENSAMIENTOS FILOSÓFICOS. UNA CONTRIBUCIÓN AL TRABAJO COMO ACTIVIDAD HUMANA. Dra. Alicia Ramírez de Castillo Dr. Alfredo José Estraño	34
LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE APOYADO EN LA CIBERGOGÍA. Dr.Tulio Valentiner	63
FORMACIÓN INICIAL DE DOCENTES DE INGLÉS DESDE LA TRANSCULTURALIDAD. Dra. Audy Yuliser Castañeda	90
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERURBANO EN LA ISLA DE TENERIFE Dra. Mariangélica Cadagan García	132
Autores	163
Libros	165
Comité de Arbitraje	168
Normas para la publicación de artículos	170
Planilla de suscripción	175

PRESENTACIÓN

En el presente número de INVESTIGACIÓN Y CREATIVIDAD, un grupo selecto de investigadores del acontecer educativo nos exponen sus diversos puntos de vista en torno a la cotidianidad académica y científica.

El primer artículo que presenta en esta oportunidad la Revista se titula EXTENSIÓN UNIVERSITARIA, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNIDAD de David Zambrano quien muestra la evolución necesaria de la función de extensión universitaria y su articulación con la comunidad a través de la acción social como herramienta de formación integral del estudiante universitario.

Para el autor, la acción social a través de extensión universitaria es el escenario para formar a la comunidad intra y extra universitaria en valores. En palabras puntuales expresa que la universidad no debe olvidar que su fin es formar profesionales capaces de vivir en una sociedad apoyada en valores de democracia, convivencia y solidaridad.

En el segundo artículo denominado: PENSAMIENTOS FILOSÓFICOS. UNA

CONTRIBUCIÓN AL TRABAJO COMO ACTIVIDAD HUMANA, Alicia Ramírez de Castillo y Alfredo José Estraño parten de la interrogante ¿Cuál ha sido la posición de los filósofos sociales ante el trabajo como fenómeno que mueve al mundo? Para responderla analizan comparativamente diferentes enfoques teóricos, concluyendo que los clásicos al plantear sus posturas frente al trabajo, no sólo se esforzaron por definir y estudiar los problemas asociados al ámbito laboral de su época, sino que contribuyeron al cambio en la forma de pensar el trabajo en la contemporaneidad, así como de las generaciones futuras, por cuanto sus pensamientos aún están vigentes.

Seguidamente, como tercer aporte Tulio Valentiner nos deleita con sus reflexiones en torno a LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE APOYADO EN LA CIBERGOGÍA. Se plantea que bajo la creciente necesidad de nuevas oportunidades de aprendizaje vinculadas con los sistemas de información y tecnologías de la comunicación se hace indispensable establecer un marco para la generación de experiencias de aprendizaje en entornos virtuales que sea

significativo y atractivo para estudiantes y profesores.

En correspondencia el autor plantea la Cibergogía, como una alternativa educativa, en la cual la función docente está centrada en el diseño, en la gestión de actividades y en el entorno de aprendizaje, por lo que necesitan ser más reflexivos en sus principios pedagógicos para adaptarse al nuevo concepto y superar los diferentes obstáculos, psicológicos, sociales y técnicos que suponen la educación online.

EN el artículo FORMACIÓN INICIAL DE DOCENTES DE INGLÉS DESDE LA TRANSCULTURALIDAD. UNA VISIÓN TRANSCOMPLEJA, Audy Yuliser Castañeda C, reflexiona acerca de la necesidad que la formación inicial de docentes de Inglés sufra algunas transformaciones, en correspondencia con los requerimientos de globalización e internacionalización de la sociedad actual. En correspondencia propone una formación fundada en un diálogo transcultural, que sólo es posible lograr desde una visión transcompleja, que implica para la

autora, múltiples perspectivas teóricas, experienciales y saberes que confluyen en la integralidad del ser docente.

Como deleite final se tiene CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE INTERURBANO EN LA ISLA DE TENERIFE en cuya contribución, Mariangélica Cadagan García, señala que la eficiencia en las actividades laborales y la eficacia en el puesto de trabajo son factores influyentes en la gestión de los recursos humanos y en la calidad del servicio de las empresas; de ahí que no pueden tratarse como elementos aislados.

En tal sentido es fundamental la opinión de los usuarios como factores decisivos para conocer la calidad del servicio y la satisfacción de la clientela por parte de la única compañía en el sector del transporte público de la isla de Tenerife que se encarga de la prestación de este servicio.

EXTENSIÓN UNIVERSITARIA, ACCIÓN SOCIAL Y COMUNIDAD

MSc. David Zambrano

RESUMEN

En el presente artículo se muestra la evolución necesaria de la función de extensión universitaria y su articulación con la comunidad a través de la acción social como herramienta de formación integral del estudiante de educación universitaria. Se inicia con la evolución de la función extensión universitaria, para ubicar el marco de referencia en el cual se ha venido desarrollando esta actividad hasta la actualidad. Se hace mención a la acción social, las condiciones para el logro de una efectiva integración universidad-comunidad, así como la necesidad de empezar a considerar el entorno, como el escenario propicio para la promoción del cambio social. El artículo, producto de una revisión documental, concluye que la práctica de la acción social desde la función de extensión es un proceso complejo y dinámico que requiere de las relaciones intra y extra universitaria con su entorno social.

Palabras clave: Extensión Universitaria, Acción Social, Comunidad.

UNIVERSITY EXTENSION, SOCIAL ACTION AND COMMUNITY

MSc. David Zambrano

ABSTRACT

In this article demonstrates the necessary evolution of the role of university extension and its relationship with the community through social action as a training tool of the student of higher education. It starts with the evolution of university extension function to locate the framework within which this activity has developed to date. Subsequently referred to social action, and briefly describes some effective university-community integration, also offered some reflections on the need to start considering the environment, and the creation and encouragement of student values in higher education as institution for promoting social change. Finally are some reflections that do see that the practice of social action from the extension function is a complex and dynamic process that requires relationships that exist within and outside the university with their social environment.

Keywords: University Extension, Social Action, Community.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años ha existido un creciente interés por la integración Universidad Sociedad, entendiéndose ésta última como la comunidad presente en el entorno donde se encuentra inmersa la Universidad. Al respecto se pueden apreciar cambios significativos en la intencionalidad de las universidades latinoamericanas para trascender sus funciones y sus acciones al entorno social que las rodea.

En este sentido, la Función de Extensión Universitaria se encuentra contenida dentro de la esencia funcional de las universidades latinoamericanas: Docencia, Investigación y Extensión, no obstante las universidades tradicionalmente han manejado la extensión, además de apéndice de las demás funciones, como el cúmulo de actividades extracurriculares.

La Universidad debe ejercer un papel determinante en la sociedad como formadora de profesionales integrales que han de promover el cambio que la sociedad actual requiere, para ello la funcionalidad universitaria debe estar enmarcada

bajo políticas institucionales amplias, flexibles e integradoras, sustentadas en una filosofía humanística, dirigida hacia la participación y acción social, concertada de manera pertinente con las necesidades de la comunidad y su entorno.

Evolución de la Extensión Universitaria

La Extensión en las universidades latinoamericanas para trascender sus funciones y sus acciones al entorno social que las rodea; se remontan a la Reforma de Córdoba en el año de 1918, donde se plantearon propuestas como el fortalecimiento de la función social de la universidad; proyección al pueblo de la cultura universitaria y la preocupación por los problemas nacionales, e incorporación de la función de extensión como centro de partida para esta labor. No obstante, en la actualidad, ya han sido objeto de cambios en busca de la pertinencia real que debe tener la universidad. Al respecto, Tünnermann (2003), cita algunas de ellas:

No respondían a un programa bien estructurado ni a objetivos claramente definidos, lo cual

significaba no darle continuidad a los programas creando niveles de frustración en las comunidades. Tenían un carácter marginal, en el sentido que no guardaban estrecha vinculación con las actividades de docencia e investigación y se les consideraba actividades extracurriculares de baja importancia. Concebían el propósito de la extensión como de difusión cultural, lo que le otorgó un sobre énfasis "culturalista" a todas sus acciones y finalmente la extensión no tenía función concientizadora y formativa sino por el contrario un simple cometido informativo y ornamental típico de la sociedad clasista que la demandaba (p. 265).

Desde entonces, las instituciones de Educación Superior han tenido el reto de transformar la visión de su función extensionista, reforzando la misma al servicio de la comunidad y más concretamente con actividades encaminadas a erradicar la pobreza, la violencia, la intolerancia, las enfermedades, el analfabetismo y el hambre, concibiendo así un método interdisciplinario y transdisciplinario, para diagnosticar y tratar de manera acertada los problemas detectados.

Como una prueba de los intentos que históricamente se han realizado, se encuentra la Segunda Conferencia Latinoamericana de Extensión Universitaria y Difusión Cultural (1972), que se celebró en México y en la cual se declaró que: "Las universidades son instituciones sociales que corresponden a partes del cuerpo social de los respectivos pueblos y que la extensión es una de sus funciones. "(s/p.). Esta debe concebirse en una relación dialéctica: sociedad–universidad. Asimismo, se encuentra el aporte de Freire (1991), en cuanto a cómo debe entenderse la función extensionista, como es el caso de

Nos parece que la acción extensionista implica cualquiera que sea el sector en que se realice, la necesidad que sienten aquellos que llegan hasta la otra parte del mundo, considerada inferior, para a su manera, normalizarla, para hacerla más o menos semejante a su mundo. Ya que, en su campo educativo, el término extensión se encuentra en relación significativa con transmisión, entrega, donación, mesianismo, mecanicismo, invasión cultural; manipulación. Se podría decir que extensión no es esto, que la extensión es educativa.

Es por eso que la primera reflexión crítica viene incidiendo sobre el concepto mismo de extensión, sobre su campo asociativo de significado. De este análisis se desprende, claramente que el concepto no corresponde a un quehacer liberador (p. 45).

De lo anterior se desprende que el término extensión es considerarlo de naturaleza mesiánica, de invasión cultural o manipulación y para evitar esto propone el diálogo, por considerarlo la matriz de la acción cultural liberadora y la vía para transformar y humanizar a los pueblos.

A este respecto, las instituciones de Educación Superior Venezolana no escapan de esta misión, por lo que han creado un espacio importante de discusión y creación de ideas y desarrollo crítico de tendencias renovadoras y/o transformadoras de la sociedad, debatiéndose en la práctica para formar profesionales no solo expertos en ciencias y tecnologías sino profesionales formados con el concepto de sensibilidad social.

La Praxis de Extensión Universitaria

Generalmente, las universidades venezolanas en su praxis han mantenido un desequilibrio en el desarrollo de sus funciones, las cuales están definidas en las actividades de docencia, investigación y extensión, dando mayor énfasis a la función de docencia, lo que ha convertido a los docentes universitarios en dadores de clase y esto ha producido un sesgo institucional, sacrificando la investigación y marginando la función extensionista.

Tradicionalmente, las universidades han manejado la extensión, además de apéndice de las demás funciones, como el cúmulo de actividades extracurriculares. Al respecto Rincón (2001), señala "la extensión universitaria carece así dentro de los actuales cánones institucionales de legitimación y de status. La universidad concibe y practica la extensión como una docencia menor, pudiéramos decir como una función corta y chucuta, como un producto bastardo, no reconocido" (p. 18).

De los planteamientos expuestos previamente se desprende la visión que se ha tenido y se tiene de la función de extensión en las universidades venezolanas, a saber: un área de beneficencia

casual, una función que recrea o averigua desgracias sociales, complemento de formación académica para los estudiantes de carreras humanísticas y sociales a través de la realización de cursos y talleres, y la labor de acción social minimizada o muchas veces mal enfocada.

En este sentido, las universidades venezolanas deben asumir un nuevo compromiso social, económico, cultural, educativo, tecnológico y humanístico, para convertirse en un centro dinámico aglutinador de las mejores intenciones e impulsar desde su seno y hacia la comunidad intra y extra universitaria sus experiencias académicas, previo estudio y diagnóstico de las necesidades que observa a su alrededor, para así poner en práctica la planificación, implementación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de planes, proyectos y actividades de extensión.

La acción social

La acción social en las universidades se ejecuta desde la función de extensión, término en el cual reconocidos exponentes de la sociología clásica coinciden en citar al Sociólogo Alemán Max Weber, debido a que toda su sociología se basa en la acción

social, para Weber (1968), la idea principal es que una acción es social cuando tiene en cuenta a los otros, con una triple condición:

(a) Tiene en cuenta el comportamiento de los otros y su presencia y existencia: dependencia (estática) entre los individuos. (b) Tiene un valor significativo y simbólico para los demás: existe un mecanismo de interpretación simbólica de la acción de los otros, y un proceso de elaboración de una respuesta efectiva y (c) Se modifica en función de la acción de los otros y de sí misma: el comportamiento del agente (su dinámica, su estrategia de comportamiento) depende del estado de los demás y de sí mismo (p. 186).

La Acción Social en las Universidades tiene como objetivo generar líneas estratégicas para el trabajo en comunidades, con la participación y el apoyo de las fuerzas vivas de la región, incorporando profesores y estudiantes, para la formulación de propuestas y programas en pro del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad. Al respecto, Maza y Ortega (2002), precisan:

Por encima de todo, se siente cada vez más que la universidad no debe responder a las

demandas de la comunidad solamente mediante modelos "a priori", basadas en expectativas teóricas y considerar a la comunidad meramente como un campo de aplicación, debe más bien ampliar su campo de investigación y reorganizar constantemente sus modelos teóricos en respuestas a situaciones concretas existentes. Esto presupone una nueva definición del ambiente donde se ubican las instituciones y la comunidad o comunidades que forman su ambiente, dentro del cual, el entrenamiento de estudiantes solo representa el aspecto más aparente y el que consume mayores recursos (p. 12).

Tomando como base reflexiva el texto que antecede y las condiciones actuales en que se ejecuta la función de extensión se desprende la necesidad de profundizar en los alcances desde el punto de vista de la epistemología de la acción social así como del desarrollo integral del estudiante universitario.

Extensión Universitaria y Acción Social

La universidad propicia el desarrollo de la capacidad crítica y creativa frente a las situaciones que afectan el progreso socio-económico de sus regiones; asimismo, permite afianzar la identidad nacional y regional. Apoyando esta premisa se

encuentra la opinión de la Declaración Mundial para la Educación Superior, citada por Tünnermann (2003), en cuanto a que ésta "debe fortalecer su capacidad de análisis crítico de anticipación y de visión prospectiva; para elaborar propuestas alternativas de desarrollo y para enfrentar con horizonte de largo plazo, las problemáticas de una realidad en continua y rápida transformación" (p. 245). De igual forma, Salcedo (2001), explica al respecto que:

Una nueva concepción de la universidad venezolana, significa referirse a su finalidad esencial, a su razón de ser, en el contexto socio cultural y político venezolano actual, es decir en el marco general de una crisis profunda que abarca a todas las manifestaciones de la vida nacional" (s/p).

En este contexto, la universidad, concebida como una institución investida de un rol protagónico dentro del proceso de desarrollo del país, no puede permanecer aislada de la comunidad, ni al margen de los esfuerzos que deben realizarse para contribuir a la superación de dicha crisis. Esto significa fortalecer su carácter de institución rectora, su ethos esencial como organización comprometida

por una visión compartida, cuyo centro es no solo la búsqueda del saber, sino la contribución al mejoramiento constante de la calidad de vida de la sociedad venezolana en todas sus expresiones. En consecuencia, la acción social de la universidad, debe responder a las necesidades y expectativas legítimas de su entorno, pero planteándose una visión más clara de la realidad, la cual le permitirá orientar y focalizar sus esfuerzos en aquellos problemas que requieren soluciones a corto, mediano y largo plazo.

Extensión, Acción Social y Comunidad

La universidad en la actualidad tiene el deber de articular con su entorno social y desarrollar en ella una nueva dimensión social, económica, cultural, educativa, científica, tecnológica y humanística, en su área de influencia nacional, regional y local. Esto puede proyectar sus experiencias académicas a toda la comunidad intra y extra universitaria.

Se convierte así en un centro aglutinador de las mejores voluntades con una visión integradora de todas sus funciones y con la disposición de llegar a las comunidades no sólo para llevarle el saber y el conocimiento, sino para compartir escenario en la

identificación de necesidades y sumar estrategias para la búsqueda de soluciones. A este respecto, la UNESCO (1998), orientó los principios para impulsar la transformación y modernización académica de las instituciones de educación superior las cuales se refieren:

El principio de pertinencia y compromiso social. Con miras a establecer un perfil para los egresados en correspondencia con las demandas críticas de la sociedad, donde los profesionales aporten soluciones a los problemas de la comunidad, región y da la nación. El principio de integridad. Donde se integre en el perfil del egresado el ser, el hacer y el conocer, con formación humanística científica y tecnológica. El principio de actualización. Considera la dinámica acelerada de los cambios y paradigmas y nuevos conocimientos en las diferentes disciplinas y áreas del conocimiento. El principio de calidad. El cual propone el mejoramiento permanente de las IES, asociado con la evaluación institucional y la calidad el desempeño del egresado. El principio de equidad. Donde las IES puedan ofrecer mayores oportunidades y posibilidades de educación a un número creciente de hombres y mujeres, de las diferentes poblaciones (p 225).

Los principios de pertinencia y

compromiso social persiguen la promoción del desarrollo integral del área geográfica con la participación conjunta de los miembros de la comunidad, el establecimiento de canales bidireccionales en programas de interés común con la comunidad y con organismos públicos y privados, la participación con la comunidad y las organizaciones gubernamentales en las acciones de desarrollo y crecimiento local y regional.

No obstante, la praxis de la función de extensión en las universidades nacionales se puede observar que ha estado delimitada al desarrollo de actividades culturales, dictados de cursos y talleres y algunas actividades de proyección a la comunidad, con un carácter en muchos casos de beneficencia o mero deber de entretenimiento.

Extensión Universitaria y la Formación Integral del Estudiante

La integración de la acción social desde la función de extensión universitaria es el escenario ideal para el desarrollo de soluciones de los problemas de la comunidad en lo educativo, científico, tecnológico, cultural, artístico y en lo socioeconómico, reafirmando así el compromiso

social y la función ductora de la universidad. Maza y Ortega (2002), ratificando el valor de la extensión dentro de la praxis universitaria y la importancia de sistematizarla dentro de la inserción dentro del currículo expresan:

La inserción de Extensión Universitaria en el currículo, es una tendencia integradora y transformadora que descansa en principios humanísticos, donde el estudiante tendrá la oportunidad de hacerse responsable de su destino, transformar su medio a partir de la toma de conciencia del entorno comunitario donde esta inmerso, creando e innovando recursos para actuar (p 42).

La inclusión de extensión implica definir una estrategia articulada no solo con el currículum, sino con las necesidades de cada región del país donde se desenvuelve el estudiante y con las posibilidades de cada universidad. La planificación de la extensión en el currículum debe ser producto de un trabajo ínter y transdisciplinario con el objeto de generar una visión holística que flexibilice las estructuras verticales del currículo y le imprima no solo mayor horizontalidad sino un movimiento sinérgico de transversabilidad y vinculación con el entorno y con el país.

Por lo tanto, a través de la inclusión de extensión dentro del currículo, se pretende dar cumplimiento a tales principios, que hasta hace poco la ha concebido de manera marginal y aislada que a través de esta nueva visión puede recobrar su razón de ser, y comenzar a educar a sus estudiantes de manera holística y crearle una conciencia crítica de la realidad que lo circunda, capacitándolo para dar respuestas y ser parte de las soluciones que la nación requiere para lograr su desarrollo.

Desde esta óptica, la visión de extensión universitaria debe estar enmarcada en la formación del perfil profesional del egresado, que definan un conjunto de valores y actitudes en su personalidad basado en el desarrollo de competencias, que lo formen integralmente como buen ciudadano, líder social y servidor público consciente de su actuación ética, profesional y social.

Conclusiones

La función de extensión para su auténtico desarrollo y proyección social, requiere de un espíritu democrático, de solidaridad humana, de un adecuado manejo metodológico para el abordaje de las investigaciones, que sirvan de insumo para las

propuestas de solución. Igualmente, de un dominio epistemológico de las distintas realidades que en su momento serán objetos de estudio.

La acción social a través de extensión universitaria es el escenario para formar a la comunidad intra y extra universitaria en valores que les permita asumir una actitud y una actuación que favorezca el desarrollo autónomo de la sociedad, el intercambio cultural, científico y tecnológico para lograr así una comunidad estudiantil más crítica, creativa, solidaria y participativa.

La universidad del futuro debe salir de su claustro y articularse con el ámbito comunitario y social, con una amplia invitación a la integración de conocimientos y experiencias, nutriéndose de su energía y su dinámica, de los problemas concretos de su entorno social, económico, político, laboral y desde esta práctica construir saberes, de esta manera se estaría trabajando para la formación integral del futuro egresado. Finalmente, la universidad no debe olvidar que su fin último es formar profesionales capaces de vivir en una sociedad apoyada en valores de democracia, convivencia y solidaridad.

Referencias

Freire, P. (1991) **¿Extensión o Comunicación?, la Concientización del Medio Rural en el Siglo XXI**. Editorial, 17aEdic. México.

Lares, A. (2002) **Desarrollo de la Extensión Universitaria**. I Congreso Venezolano de Extensión ONEFM Coro. Venezuela.

Maza, T. y Ortega, D. (2002) **Inserción Bidireccional de Extensión Universitaria en el Currículo de las Carreras**. Caracas, universidad Nacional Abierta: Mimeo.

Rincón, T. (2001) **Una visión acerca de Extensión Universitaria, Definición, Organización, funcionamiento, obstáculos y perspectiva**. Caracas. UNA: Mimeo.

Salcedo, P. (2001). **Reforma Universitaria**. Editorial Fedes. Caracas.

Segunda Conferencia Latinoamericana de Extensión Universitaria y Difusión Cultural (1972). México.

Tunnerman, C. (2003). **La Educación Superior en el Umbral del Siglo XXI** Ediciones Cresal UNESCO.

UNESCO (1998). **Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI**. Visión y

acción.

Weber M. (1968) **Economía y Sociedad**. Fondo de Cultura Económica. Primer Tomo Segunda Edición México.

PENSAMIENTOS FILOSÓFICOS. UNA CONTRIBUCIÓN AL TRABAJO COMO ACTIVIDAD HUMANA

Alicia R. de Castillo
Alfredo José Estraña

RESUMEN

Al considerar el trabajo como actividad humana productora de bienes y servicios, surge la interrogante: ¿Cuál ha sido la posición de los filósofos sociales ante este fenómeno que mueve al mundo en que vivimos? A través de un análisis comparativo del pensamiento filósofos universalmente reconocidos. Particularmente: Karl Marx, Auguste Comte, Emile Durkheim, Max Weber, Adam Smith, Charles Montesquieu, David Ricardo y Talcott Parsons, entre otros, considerando sus enfoques con relación al trabajo; actividad humana que actualmente se conoce como hecho social trabajo. Se examinan procesos históricos, pensamientos convergentes entre ellos, especialmente, su contribución sobre trabajo y trabajadores. Orientado con base a un estudio de tipo documental, apoyado en la hermenéusis de documentos. Se concluye que ante el pensamiento contemporáneo del trabajo en la sociedad de hoy la mayoría de estas corrientes se encuentran vigentes, permitiendo estimular su valoración crítica en el campo de las Ciencias Sociales.

Palabras Clave: Pensamientos Filosóficos, El Trabajo, Trabajadores.

**PHILOSOPHICAL THOUGHTS.
WORK AS A CONTRIBUTION TO HUMAN
ACTIVITY.**

Alicia R. de Castillo
Alfredo José Estraño

ABSTRACT

Keywords: Philosophical Thoughts, Work, Worke

Introducción

El artículo tiene como propósito analizar diferentes enfoques doctrinarios que han mantenido a lo largo de la historia diversos filósofos sobre el trabajo como actividad humana mediante la aplicación y el apoyo del materialismo dialéctico. En este sentido, se pondrán en relieve los diversos pensamientos filosóficos que a través de los tiempos transcurridos estos grandes pensadores han querido explicar lo que ha significado realizar una tarea llamada trabajo por parte de los miembros de la sociedad, interpretando el sentir de los mismos, su

evolución, sus procesos históricos y la aspiración de lograr la felicidad.

Es importante señalar, que los griegos consideraban el sentido filosófico del trabajo como signo de esclavitud y era su obligación realizar los trabajos manuales, así como también tenían esa obligación los operarios y artesanos, por cuanto correspondía a los intelectuales “trabajar sin trabajar”.

Este pensamiento, mantenido y justificado por Aristóteles en su *Política* cuando expresa “El esclavo participa de nuestra vida, mientras que el obrero, por lo contrario, vive lejos de nosotros, y no debe tener mas virtud que la que exige la esclavitud, porque el trabajo del obrero es en cierto modo una esclavitud limitada.”, es decir, que los intelectuales solo trabajan con el pensamiento.

En tal sentido, el abordaje fue documental comparativo de los distintos enfoques de los filósofos clásicos, siendo seleccionados para este estudio: Karl Marx, Auguste Comte, Emile Durkheim, Max Weber, Adam Smith, Charles Montesquieu, David Ricardo y Talcott Parsons, quienes a través de sus doctrinas se pronunciaron sobre la actividad

humana trabajo como productividad social y que actualmente se conoce como hecho social trabajo.

Pensamiento de Marx acerca del Trabajo.

Cuando se plantea la concepción teórica neoclásica relacionada con el trabajo en las sociedades modernas, se consideró que no hay otro trabajo a considerar que el asalariado, el que se compra y se vende por un salario, Marx difiere de ella al considerar que el concepto de trabajo no queda restringido al asalariado y reconoce como trabajo a toda actividad relacionada con la riqueza material de la sociedad, no sólo con la generación de valores de cambio.

Esto lo confirma mediante la construcción de su teoría del valor trabajo, en la cual plantea que las ganancias de los capitalistas se basaba en la explotación de los trabajadores, por cuanto éstos recibían menos paga de lo que merecían, ya que recibían un salario inferior a lo que realmente producían con su trabajo. Este plus valor, retenido y reinvertido por el capitalista, constituía la base de todo el sistema capitalista.

Marx igualmente creía en la productividad de las personas como medio de expresar sus impulsos con otros congéneres al ser inherentemente sociales, pero trabajando en y con la naturaleza, es decir, al producir alimentos, ropa y herramientas, satisfacían sus necesidades y las de los demás; y con ello la supervivencia de todos. Cabe preguntarse ¿Será que siguen siendo estas las mismas necesidades en el presente siglo?

En este sentido, criticaba a los economistas de su época que aceptaban el capitalismo y la manera en que animaban a la gente a que trabajara para progresar económicamente en el seno del sistema, por cuanto le era difícil aceptar estas teorías económicas conservadoras, dado su compromiso con el cambio radical del capitalismo al socialismo.

Asimismo, su definición de propiedad privada o del individuo, rompe con el concepto del hombre unido a la comunidad y pasa a encontrarse en condiciones de trabajo muy diferentes, por cuanto cada casa en particular constituye un centro autónomo de producción, pero el mismo proceso productivo y el aumento de la población modifican gradualmente esas condiciones.

Ese paso se caracteriza por la aparición de la explotación, de las clases sociales y del Estado, determinándose su transformación en sociedades basadas en la esclavitud y en la servidumbre como resultado de la conquista militar de la tierra.

De igual forma hay que recordar lo que al respecto acota, Del Barco, (1979:64), el papel que Marx le asigna a la ciencia en la producción capitalista al afirmar que “la tendencia del capital” es “darle a la producción un carácter científico”, deviniendo de esta manera la ciencia el verdadero sujeto de la producción y el obrero un simple apéndice de la misma. La consecuencia de este hecho que se produce en la estructura del aparato productivo es la de sobrevalorar la función social de lo teórico-científico.

Es oportuno subrayar, que Karl Marx en su libro *El Capital*, citado por (Melotti: 56-57) hace la distinción entre la servidumbre y demás relaciones análogas de sometimiento personal y la esclavitud cuando expresa:

Aunque esté sometido a la autoridad del señor, el siervo es siempre, a diferencia del esclavo, un productor económicamente

independiente. Esto difiere de la economía esclavista o de plantación, ya que en ellas el esclavo trabaja en condiciones de producción pertenecientes a otros, y no de manera autónoma. En particular, el siervo, a diferencia del esclavo, no produce solamente para su señor, sino también para sí; y esto es sumamente importante para la dinámica del proceso histórico.

Al igual que las nuevas necesidades que él adquiere de ese modo, y que la expansión del mercado para su producto, la creciente seguridad con que dispone de esa parte de su fuerza de trabajo (...) lo impulsará a aplicarla mas intensamente. Y a este propósito no se olvide que el empleo de esa fuerza de trabajo no se limita en modo alguno a la agricultura, sino que incluye también la industria rural. Con lo cual se abre aquí la posibilidad de un cierto desarrollo económico.

Asimismo se aprecia cómo analiza el trabajo en la sociedad capitalista, estableciendo que cuanto más se desarrolla el capitalismo, más desciende la tasa de ganancia media del capital, derivando así un descenso de la inversión productiva, que produce una disminución del empleo y la consiguiente reducción de los salarios. Ahora bien, simultáneamente a la formulación de la ley de la tendencia a la caída de la tasa de ganancia, en tanto resultado de la tendencia secular al aumento de la

composición orgánica del capital, Marx también se refirió a la existencia de contratendencias que podría anular e incluso invertir esa tendencia estructural.

Por otro lado, es significativo resaltar que esas contratendencias están conformadas por la creciente intensidad de la explotación; el descenso de los salarios por debajo del valor de la fuerza de trabajo; el abaratamiento de los elementos del capital constante; la sobrepoblación relativa; el comercio exterior; y el incremento del stock de capital.

Es importante señalar que cuando Marx se refería al trabajo utilizaba específicamente trabajo, actividad y creatividad por cuanto consideraba al mismo como un equivalente a los tres conceptos. De acuerdo a esta aseveración, citado por Ritzer (2001:200) aseguraba:

El trabajo es un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza. El hombre se enfrenta a la materia natural misma como un poder natural. Pone en movimiento las fuerzas naturales que pertenecen a su corporeidad, brazos y piernas, cabeza y manos, a fin de apoderarse de los materiales de la

naturaleza bajo una forma útil para su propia vida. Al operar por medio de ese movimiento sobre la naturaleza exterior a él y transformarla, transforma a la vez a su propia naturaleza. Desarrolla las potencias que dormitaban en ella y sujeta a su señorío el juego de fuerzas de la misma.

En esta aseveración Marx, está considerando el potencial humano que fue la base de gran parte de su pensamiento. Igualmente sostenía “El trabajo crea valor de uso... una condición necesaria, independiente de las demás formas de la sociedad, para la existencia de la raza humana.”

Ritzer (2001:200), señala que siempre que el trabajo fuere pagado, por cuanto “El principal obstáculo estructural que existe en la producción y circulación capitalista es la resistencia de los trabajadores a la explotación.” Por su parte, Castell (1978), plantea que históricamente la resistencia del trabajador tiende a aumentar y el capital es cada vez menos capaz de apropiarse de la misma cantidad de trabajo en términos absolutos.

La idea básica de Marx sobre la división del proletariado de los medios de producción y los que se ven obligados a vender su fuerza de trabajo para

vivir. Le interesaba la tendencia estructural por la cual las personas se ven obligadas a especializarse en tareas cada vez más específicas, sosteniendo al mismo tiempo que esta especialización impidiera que los actores se realizaran y expresaran su potencial humano.

En este análisis sustantivo que hace de la obra de Marx, este autor establece que ésta contenía una teoría sociológica muy poderosa, considerándola como una contribución a la función trabajo dentro del contexto social, tanto para su época como para la sociedad de hoy, al contemplar la aparición histórica de una clase social cuyo objetivo es la creación de un nuevo mundo.

Es significativo destacar, la crítica de Marx a la división del trabajo, está basada en que ésta separa artificialmente al individuo de la comunidad deshumanizándolo, es decir, lo individualiza de tal manera que su única preocupación es su bienestar y el de su familia, por cuanto el trabajador queda disociado del producto que elabora, sin importarle que va a suceder con él.

Asimismo la forma de concebir el trabajo en condiciones de explotación a grandes

concentraciones de obreros, se suponía que daría pie para que éstos encabezaran la revolución anticapitalista, como en efecto sucedió.

Pensamiento de Comte frente a la Clase Trabajadora

Como filósofo positivista, fue el primero en utilizar el término sociología ya que no estaba de acuerdo con la anarquía social derivada de la revolución socialista, por lo que se alineó con los católicos contrarrevolucionarios franceses a fin de implantar los avances científicos e industriales como cambio de las estructuras sociales existentes mediante la evolución natural, por cuanto no compartía la idea de que la sociedad debía caracterizarse por el conflicto inevitable entre los trabajadores y los capitalistas.

Mediante la teoría positivista expresaba su preocupación por el orden y el progreso, por cuanto, desde su punto de vista, citado por Ritzer (ob. cit.) “la teología ofrecía un sistema de orden, pero no permitía el progreso, ya que constituía un sistema estancado. La metafísica permitía el progreso, pero no confería orden; la asociaba con la anarquía de su

época,... ”. En este sentido, Comte notaba que las cosas cambiaban confusa y desordenadamente y determinó que el único sistema capaz de garantizar orden y progreso era el positivismo, debido a la coexistencia de la teología y la metafísica.

Esta comunión de factores al que se hace referencia previamente, Comte no las concebía como entidades separadas, por lo que proporcionaría orden mediante la restricción del desorden social e intelectual y a su vez, permitiría el progreso mediante la extensión del conocimiento y la perfección de la relación entre las partes del sistema social.

Es importante señalar que el pensamiento Comteano se basa fundamentalmente en la familia como pilar de la sociedad, ya que cumple con la función de integrar socialmente al individuo. Ahora bien, aunque Comte pensaba en la familia como la institución más básica. Igualmente consideraba de primordial importancia la religión, como base universal de la humanidad; el lenguaje, que permite a las personas interactuar y promover la unidad de la gente y la división del trabajo, como modo de que

las personas ocuparan posiciones de acuerdo con su formación y aptitudes.

Comte citado por Ritzer (ob cit:127) especificaba que los principales actores del cambio político serían las mujeres y la clase trabajadora, donde se encuentran los partidarios más acérrimos de la nueva doctrina. En este sentido sostenía que:

Los miembros de la clase trabajadora tenían más tiempo para pensar durante su jornada laboral porque sus empleos no eran tan absorbentes como los de las personas de las clases sociales altas (...). La clase trabajadora no solo era superior intelectualmente, al menos en el sentido analizado más arriba, sino también moralmente.

Es significativo resaltar, que Comte citado por Ritzer (2001:127) tenía una idea particular sobre la moral de la clase trabajadora. En este sentido atribuía a los trabajadores:

...mayor apego afectivo al hogar, modalidades más auténticas y elevadas de amistad, respeto sincero y sencillo a sus superiores, la existencia que fomenta los impulsos solidarios y una gran propensión a sacrificarse

rápidamente y sin ostentaciones si lo requiere la necesidad pública.

Pensamiento de Durkheim con respecto al Trabajo

Este pensador reconocía los problemas de la sociedad capitalista y buscaba su mejoramiento, siguiendo la doctrina de Comte, antes de apoyar la revolución social planteada por Marx, trataba de encontrar la forma de proponer una reforma social dentro del capitalismo. Debido al temor al socialismo, junto a otros sociólogos entre los que se encontraba Weber, configuró la teoría sociológica, basándose en la religión y la moral en contra de la teoría socialista.

Durkheim se oponía a Marx, en cuanto no distinguía conflictos entre propietarios, administradores y trabajadores, por el contrario proponía las asociaciones profesionales y pensaba que se podía agrupar a los actores de una misma industria, unidos y organizados en un grupo propio.

Si bien a Durkheim se le ha considerado conservador en el plano político, influyó en la formación de la teoría estructural funcional que se centra en la estructura social y la cultura, ya que

planteó la búsqueda de un nuevo orden del mundo que preservara el progreso y la eficiencia capitalista, pero que estuviera en equilibrio con la mística y el significado de la solidaridad social internacional. Alegaba citado por Ritzer (2001:7) que “El mundo moderno ofrece menos cohesión moral que las sociedades anteriores.”, debido a la influencia de la sociedad misma en los pensamientos y acciones de los individuos.

Durkheim en Ritzer (ob. cit.) clasificaba los hechos sociales en dos grandes bloques: los materiales y los inmateriales. Los primeros son los más claros de ambos tipos, porque son entidades reales y materiales, por cuanto el hecho social a veces se materializa y llega a convertirse en un elemento del mundo exterior, tales como la arquitectura y el derecho.

Los inmateriales, que son los más importantes, son las normas y valores o en términos generales, la cultura, puesto que como él mismo lo señala: “No toda conciencia social alcanza... la exteriorización y la materialización”. Vale preguntarse ¿será que en la contemporaneidad si se alcanza?

En el mismo orden de ideas, el autor en comento, citado por Ritzer (ob. cit.) basó su análisis en la división del trabajo en su concepción de dos tipos ideales de sociedad: el tipo más primitivo, caracterizado por la solidaridad mecánica, que presenta una estructura social indiferenciada, con poca o ninguna división del trabajo y el tipo más moderno, caracterizado por la solidaridad orgánica, que presenta una mayor y más refinada división del trabajo. Sin embargo, a pesar de las diferencias entre estos tipos de solidaridad, su interés era descubrir lo que mantenía unida a la sociedad.

En este sentido, Durkheim consideraba que una sociedad caracterizada por la solidaridad mecánica se mantiene unificada debido a que la totalidad de sus miembros tienen aptitudes y conocimientos similares y esta unión se debe a que todas las personas están implicadas en la realización de actividades similares y tienen responsabilidades semejantes.

Por el contrario, una sociedad caracterizada por la solidaridad orgánica se mantiene unida debido a las diferencias entre las personas, debido al hecho

que tienen diferentes tareas y responsabilidades y necesitan de otras personas para poder vivir.

Cuando Durkheim plantea la división del trabajo como un hecho social material que indica el grado en que las tareas o las responsabilidades se han especializado, es porque estos cambios han tenido enormes implicaciones para la estructura de la sociedad, ya que ésta se mantiene unida gracias a esta especialización.

Como contribución al trabajo como actividad humana realizó la proposición de asociaciones profesionales, ya que en la sociedad contemporánea se aspira una *armonía y paz social*, lo que podemos retrotraer al cuerpo normativo dentro del Derecho del Trabajo. De acuerdo con Ritzer (ob. cit.), su obra ha contribuido al desarrollo de perspectivas teóricas tales como el posestructuralismo y el postmodernismo.

Pensamiento de Weber acerca la estructura del Trabajo

Al igual que Durkheim, el filósofo in comento temía a la revolución socialista planteada por Marx,

ya que consideraba que él y sus seguidores eran deterministas económicos que ofrecían teorías monocausales de la vida social. Para contrarrestarlas, colaboró apoyando la teoría sociológica con la finalidad de realizar la reforma del capitalismo.

En este sentido, planteó y defendió la teoría de estratificación, donde admitía la importancia de este factor, por cuanto sostenía que la estratificación social debía ampliarse hasta incluirse sobre las bases del prestigio (status) y del poder.

Para Weber, el concepto de clase, planteándose que la sociedad esta estratificada sobre la base de la economía, el status y el poder, lo asimiló a la orientación de la acción, argumentando que una clase no es la comunidad, es lo que constituía un grupo humano cuya situación económica es compartida y mantienen un mismo mercado.

La teoría de Weber, en contraposición de la teoría del capitalismo de Marx, constituye un proceso de racionalización donde los actores deben elegir entre medios y fines. Es decir, la elección está relacionada con las reglas, las regulaciones y las leyes universalmente aplicadas, que a su vez,

derivarán en diversas estructuras como la burocracia y la economía. Weber también llevó a cabo análisis detallados y sofisticados de la racionalización de fenómenos tales como la religión, el derecho, las ciudades y la música.

Es importante y significativo señalar que una de las formas estructurales de la sociedad que mas despertó interés para Weber fue la burocracia, que consideró el tipo mas puro de ejercicio de la autoridad legal y aunque los efectos de la burocratización le espantaron, vio que no había forma de escape de la racionalización del mundo y describió la burocracia como una válvula de escape prácticamente irrompible.

Las características más importantes de la burocracia típico-ideal según Weber, son las siguientes:

1. Consiste en una organización continua de funciones (cargos) oficiales limitadas por reglas.
2. Cada cargo tiene una esfera de competencias limitadas. El cargo implica la obligación de realizar una serie de funciones, la autoridad para llevarlas a cabo y los medios de fuerza requeridos para hacer el trabajo.

3. Los cargos están establecidos por un sistema jerárquico.
4. Los cargos pueden llevar consigo cualificaciones técnicas que requieren que los participantes obtengan el entrenamiento adecuado para ejercerlas.
5. El personal que ocupa estos cargos no es dueño de los medios de producción a los que está vinculado, se les suministra lo que necesitan para hacer su trabajo.
6. Al titular de un cargo no se le permite apropiarse de su posición que siempre sigue formando parte de la organización.
7. Los actos administrativos, las decisiones y las reglas son formulados y grabados por escrito.

Es decir, que para Weber la burocracia es un tipo de organización donde sus unidades básicas están constituidas por oficinas ordenadas de una forma jerárquica por medio de reglas, funciones, documentos escritos y medios compulsivos.

En la edad media Weber observa que las ciudades empezaron a desarrollarse, haciendo hincapié en el extenso desarrollo urbano de la industria de transformación de las materias primas,

que para él era especialmente importante el desarrollo de tal producción industrial más allá de las necesidades inmediatas de las familias.

Sin embargo, desde su perspectiva establece que las fábricas no se originaron a partir del trabajo artesanal o del sistema doméstico, sino paralelamente a ellos, ni siquiera surgieron gracias al perfeccionamiento de la maquinaria; ya que los dos desarrollos fueron correlativos.

Las fábricas de esa época se caracterizaron por el hecho de que el trabajo libre realizaba actividades especializadas y coordinadas, porque los medios de producción pertenecían al empresario, el capital fijo del empresario y por un sistema de contabilidad. Una fábrica como ésta era una organización capitalista.

Para Weber, el concepto de carisma es capital, por cuanto clarificó no sólo su sentido en lo que se refiere a la estructura de autoridad sino también se centró en los procesos por los que se produce tal estructura. En este sentido decía, citado por Ritzer. (2001:7) “El mundo es una jaula de hierro de sistemas racionales de la que no hay salida.”. Esta

frase ha recorrido los predios académicos a nivel mundial.

Pensamiento de Smith con respecto al Trabajo

Cuando Smith planteó por vez primera la diferencia de la economía política de la ciencia política, la ética y la jurisprudencia fue considerada como el pionero de la Economía Política. Sin embargo, hay que señalar que el elemento fundamental donde se basó esta diferenciación fue la crítica al mercantilismo, corriente ésta que se venía desarrollando desde el siglo XV, pero más vinculada a los imperios coloniales que a la revolución industrial.

Es así como Smith sostuvo que la clave del bienestar social está en el crecimiento económico y que la riqueza procedía del trabajo, ya que ésta se incrementa cuando aumenta la destreza de la fuerza de trabajo, ahorra tiempo y permite el empleo de ingenios mecánicos. Sin embargo, plantea que es a través de la división del trabajo donde se encuentra la clave del bienestar social, con la salvedad de que esta división a su vez, se profundiza a medida que

se amplia la extensión de los mercados y por ende de la especialización.

Smith citado por Guerra (2001:182-183), sostuvo que la división técnica del trabajo redundaba en un aumento de la cantidad de obras por tres razones diferentes: por aumento en la destreza de los operarios, por el ahorro de tiempo en el intercambio de una tarea a otra y por la aplicación de la maquinaria adecuada.

Así mismo planteó que los límites de la división del trabajo vienen determinados por el tamaño del mercado y del stock de capital. El problema del crecimiento económico lo desarrolló Smith cuando adelantó la tesis de que la libertad dentro de una sociedad llevaría a la máxima riqueza posible, debido a que la armonía social que exponía dependía, en muchos sentidos, del delicado equilibrio de los motivos en conflicto del hombre, ya que la búsqueda para satisfacer el propio interés beneficiaría a toda la sociedad y estará limitado por el propio interés en el prójimo.

En este sentido, Smith plantea que los productores intentan obtener el máximo beneficio pero para lograrlo, deben producir los bienes que

desea la comunidad, además, deben producirlos en las cantidades adecuadas, de lo contrario, un exceso daría lugar a un beneficio y precio bajo, mientras que una oferta demasiado pequeña originaría un aumento del precio y finalmente un aumento de la oferta.

A este tenor sostuvo Smith citado por Ritzer, (2001:37) sostenía que “existía una mano invisible que modelaba el mercado de trabajo y bienes”, por cuanto el mercado estaba considerado como una realidad independiente que se situaba por encima de los individuos y controlaba su conducta.

Este delicado mecanismo de la mano invisible entraba en juego también en el mercado de los factores de producción, asegurando la armonía siempre que los factores buscaran las rentas máximas posibles. Sin embargo, los beneficios de la mano invisible del mercado, sólo se obtendrán en una sociedad bien gobernada.

Es decir, que si se producirían los bienes adecuados a los precios adecuados, el conjunto de la comunidad obtendría la máxima riqueza posible mientras rigiera la libre competencia; sin embargo, si se restringiese la libre competencia, la mano

invisible dejaría de funcionar y la sociedad cargaría con las consecuencias. Smith considera como riqueza al producto nacional y no al capital nacional. Igualmente que el fondo donde se genera la riqueza es el trabajo, no en el comercio exterior ni en la agricultura, sino el trabajo aplicado a la agricultura y a la industria.

El éxito inmediato de la teoría se debió a su brillante sistematización del pensamiento económico alrededor del concepto central de los mercados y en la justificación intelectual que proporcionaba a los nuevos industriales que estaban interesados en librarse de los controles mercantilistas.

Pensamiento de Montesquieu sobre el Trabajo

Fue Montesquieu el primero que enunció los principios fundamentales de la ciencia social. Determinó que las leyes que rigen a los hombres no en tanto a identidades físicas sino en relación a su ser histórico e inteligente, son relativas, es decir: depende de un contexto en el que surgen y sus leyes pueden ser investigadas dependiendo de diversos factores.

Esto no implica que lo natural sea contradictorio con lo convencional (legislación, leyes). La relatividad de las leyes surge de la heterogeneidad de los pueblos y de los hombres. Por otro lado, la variabilidad humana, así como de sus leyes y costumbres dependen de las circunstancias que rodeen la vida de ese pueblo o comunidad.

Igualmente sostuvo por su época que la economía y el trabajo constituían factores que determinarían las leyes, así como la religión, el gobierno, la población y hasta el clima. Así se puede observar en el pensamiento contemporáneo.

Pensamiento de Ricardo en torno a la Teoría Objetiva del Valor Trabajo

De acuerdo con la teoría clásica, la economía política dominó sobre las otras ciencias sociales, sobre todo hasta la segunda mitad del siglo XIX. Destaca De la Garza (2003:17) que Ricardo se ubica dentro de los clásicos que definieron el campo de la economía como el estudio de la creación de la riqueza, y ésta estaba en función del trabajo incorporado en las mercancías.

En este mismo orden de ideas, es importante destacar lo que con respecto a la Teoría Objetiva del Valor Trabajo y la Plusvalía sostiene Ricardo:

Reforma la teoría objetiva del valor trabajo de Ricardo, Economista y Filósofo, Establece que el valor se determinará en las condiciones medias y no en las peores condiciones de producción. Lo que existe entre los peores y mejores productores es una transferencia de plusvalía de los primeros a los segundos. La plusvalía surge debido a que durante la jornada de trabajo los obreros dedican una parte del tiempo de trabajo a reproducir el valor de su fuerza de trabajo y el resto a generar un plus valor. Esto es la teoría de la explotación y se da al ser el trabajo, la única mercancía que puede generar un valor superior al necesario para reproducirse. Esto se debe a que el trabajo es por un lado una mercancía y por otra es la fuente del valor.

Pensamiento de Parsons en el Trabajo y los Sistemas de Acción

Parsons fue el que planteó por vez primera la teoría sociológica norteamericana en 1937, mediante la publicación de *La estructura de la acción social*. Este libro tuvo una gran importancia

en Estados Unidos ya que sirvió para dar a conocer las grandes teorías europeas, por cuanto defendía la teorización sociológica como una actividad legítima y significativa mediante la teoría funcional estructural.

En este sentido, se centra en el sistema como conjunto, más que el actor dentro del sistema ya que se ocupa de cómo controla el sistema el actor, no de cómo el actor crea y mantiene el sistema.

Es decir, sostiene que mediante el trabajo, la producción y la distribución permiten a la economía que como subsistema cumpla la función de adaptación a la sociedad. Es así como sostenía y afirmaba el citado filósofo en relación al mencionado sistema de acción:

La economía es el subsistema que cumple la función de adaptación de la sociedad al entorno mediante el trabajo, la producción y la distribución. La política realiza la función del logro de metas mediante la persecución de objetivos sociales y la movilización de actores para ese fin. El sistema fiduciario cumple la función de latencia al ocuparse de la transmisión de normas y valores. La función de

integración corresponde a la comunidad societal.

Es importante destacar cómo el factor trabajo junto con la producción y la distribución son perfectamente adaptados a la teoría de la acción, defendida no solamente por Parsons sino por Max Weber en la obra sobre la Acción Social.

Apreciaciones Reflexivas

Partiendo de los aportes realizado por los filósofos clásicos considerados, entre otros no menos importantes, al trabajo como actividad humana a lo largo de la historia de la humanidad, se concluye que éstos pensadores se propusieron la difícil tarea de llevar a cabo la caracterización del trabajo como hecho social más relevante del ser humano. Por cuanto ha llevado a hombres y mujeres, incluyendo a niños, niñas y adolescentes, a un desarrollo económico inimaginable, ya que cada día varía en su conformación, sus elementos y sus actores.

El estudio permitió apreciar y al mismo tiempo reconocer la contribución que los filósofos considerados a través de los diversos sistemas teóricos por ellos planteados, ya como que como

filósofos desarrollaron una serie de teorías sociales con la finalidad de dar a conocer, desde el punto de vista individual, la interrelación de los trabajadores en el medio social y como incidían éstos en la sociedad y la sociedad en ellos.

Partiendo de esta premisa, los clásicos al plantear sus teorías sociológicas, no sólo se esforzaron por definir y estudiar los problemas sociales de su época, influyendo notoriamente en el pensamiento de la sociedad en la cual vivieron, sino que contribuyeron al cambio en la manera de pensar en la contemporaneidad, así como de las generaciones futuras, por cuanto sus pensamientos aún están vigentes, no obstante cuando estamos incurso en la constante evolución que conlleva la globalización y que envuelve a la sociedad hoy, particularmente en el hecho social trabajo.

Referencias

Castells, M. (1978). **La Teoría Marxista de las Crisis Económicas y las Transformaciones del Capitalismo**. México. Siglo Veintiuno Editores.

Del Barco, O. (1979). **Marxismo y revolución social**, en La Filosofía y La Revoluciones Sociales. Editorial Grijalbo, S.A. México, D.F.

Delgado de Smith, Y.(2005). **Crisis de la Modernidad: Nuevas Realidades en el Trabajo**. Documento NICENET.

De La Garza, E. (2003). **El Papel del Concepto del Trabajo en la teoría Social del Siglo XX, en el Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo**. Fondo de Cultura Económica México.

Engels F. (2000). **El Papel del Trabajo en la Transformación del Mono en Hombre**. Séptima Edición. Colombia. Panamericana Editorial.

Guerra, P. (2001). **Sociología del Trabajo**. Segunda Edición. Uruguay. Fundación de Cultura Universitaria.

Harnecker, M. (1979). **Explotación Capitalista**. Akal Editor. Madrid.

Labastida, J. (1979). **Carlos Marx: Ciencia y Revolución, en La Filosofía y La Revoluciones Sociales**. Editorial Grijalbo, S.A. México, D.F.

Marx, C. (1968). **Crítica de la filosofía del Estado de Hegel**. México: Editorial Grijalbo, S.A.

Melotti, U. (s/f). **Marx y el Tercer Mundo**.

Miró, F. (1979). **Filosofía, Ideología y Revolución, en La Filosofía y La Revoluciones Sociales.** Editorial Grijalbo, S.A. México, D.F.

Ritzer, G. (2001). **Teoría Sociológica Clásica.** Tercera Edición. Mc Graw Hill. Madrid.

Ritzer, G. (2002). **Teoría Sociológica Moderna.** Quinta Edición. Mc Graw Hill. México.

Soto J. (1992). **Teoría General del Derecho del Trabajo.** Primera Edición. México. Editorial Trillas.

Esquema de las Clases Escuelas de Pensamiento. (2003). Disponible en: <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/cateco1/docs/escuelas.PDF>

Los Proceso de Enseñanza y Aprendizaje Apoyados en la Cibergogía

Tulio Valentiner

Resumen

La creciente necesidad de nuevas oportunidades de aprendizaje vinculadas con los sistemas de información y tecnologías de la comunicación, ha impulsado a los estudios online al centro de la discusión de la práctica educativa. En este sentido, es necesario establecer un marco para la generación de experiencias de aprendizaje en entornos virtuales que sea significativo y atractivo para estudiantes y profesores. Para ello es preciso reflexionar sobre los procesos de enseñanza y de aprendizaje apoyado en el nuevo modelo de cibergogía, el cual reconoce a la pedagogía y andragogía en entornos de tecnología de información y comunicación, lo que sería de utilidad para el desarrollo de estrategias que permitan responder adecuadamente a las nuevas tendencias educativas.

Palabras claves: Entorno Virtual, Profesor en línea, Cibergogía, Andragogía.

The teaching and learning process supported by the cibergogíe

Dr. Tulio Valentiner

Abstract

Keywords: online studies, teacher online, virtual environments, cybergogy, andragogy.

Introducción

Los cambios y avances en los sistemas de información y comunicación sucedidos en los últimos años han tenido un impacto significativo en el campo de la investigación e innovación educativa. Esta situación impone la necesidad de modelos que permitan adaptar la tecnología a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

En el presente trabajo se describe la importancia que tiene para la educación, las tecnologías de información y comunicación; en particular, lo referente a entornos de aprendizaje virtual.

A través del desarrollo de esta temática se pretende crear un marco reflexivo que permita ampliar el conocimiento del nuevo modelo de cibergogía y su aplicación al proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto generaría un aporte de interés en el desarrollo de las nuevas tendencias y permitiría orientar las características que deben acompañar al profesor en ambientes educativos bajo la modalidad online.

En este sentido el trabajo es presentado en cuatro temas referidos, el primero a la educación, los sistemas de información y las tecnologías de la comunicación, el segundo a los entornos de aprendizaje virtual, el tercero sobre el significado de cibergogía y su aplicación en ambientes educativos bajo la modalidad online y por último el proceso de enseñanza aprendizaje apoyado en el nuevo modelo de cibergogía.

Educación, Sistemas de Información y Tecnologías de la Comunicación

Las nuevas tecnologías de información y comunicación han tenido un gran impacto en todos los ámbitos y la educación, quizás una de las áreas más resistentes al cambio, no ha podido escapar de esta realidad.

Es por ello que la universidad se ha visto en la necesidad de apoyarse en las nuevas tecnologías como un recurso para la facilitación del aprendizaje y la investigación. Esto es un hecho tan significativo que en el plan de acción para la transformación de la educación superior para Latinoamérica y el Caribe (UNESCO, 1998), se sugiere que las instituciones de educación superior deben utilizar las tecnologías de la información y la comunicación en todos los ámbitos del quehacer educativo.

Bangert-Drowns & Pyke (2001), presentaron los resultados de un estudio para la educación básica y secundaria en donde encontraron que los estudiantes demostraron un interés mayor en los estudios con el uso de computador que con medios

tradicionales; esto demuestra que si la innovación tecnológica comporta un cambio sobre el ambiente de aprendizaje en el subsistema de educación básica, de igual manera habría de considerarlo para el universitario.

Villegas y col (2012), define la pedagogía como un conjunto de saberes que se ocupan de la educación como fenómeno social y humano; señala etimológicamente a la pedagogía como el arte o ciencia de enseñar los niños y que posteriormente comienza a expandirse el significado de lo humano a todas las etapas de la vida del hombre, surgiendo entonces la andragogía como la ciencia y arte de educar al adulto.

Barberá y col (2001) coinciden que desde perspectivas próximas a la psicología de la educación posiblemente no se apreciaría un cambio real en el paradigma que sustentan los procesos de enseñanza y aprendizaje con soporte tecnológico, pero consideran que necesitan un tratamiento específico desde un punto de vista teórico.

Todos los aspectos antes mencionados imponen la necesidad de estudios que puedan adaptar el concepto educativo y la realidad tecnológica. Es por ello que el artículo presenta algunas reflexiones sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje sustentados en el nuevo modelo de ciberlogía, el cual ha sido desarrollado por algunos autores como sustento del proceso educativo apoyados en tecnologías de información y comunicación.

Entornos de aprendizaje virtual

Escontrela y Stojanovic (2004), consideran que si se trasladan las tecnologías de información y comunicación(TIC) al modelo tradicional de enseñanza, no sólo se estará desaprovechando su potencialidad para generar entornos de aprendizaje significativos sino que difícilmente se podrán justificar los costos, el tiempo y los recursos dedicados a su desarrollo.

Se crea entonces la disyuntiva de, si utilizar la tecnología de información y comunicación como un medio a través el cual se produce la comunicación entre profesor y estudiante, o más bien considerar la

interactividad que estos medios permiten. Esto último, verdaderamente podría justificar entonces costos, tiempo y recursos si es correctamente implementado.

Es necesario por lo tanto hacer explícitas las condiciones necesarias para que las TIC puedan contribuir efectivamente a configurar nuevos modos en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Ahora, especialmente la interactividad que ofrece la web 2.0; así como varias plataformas desarrolladas para el área educativa que ofrecen la posibilidad de una verdadera formación personalizada y un seguimiento continuo de las actividades del participante, se pueden optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje, obviando algunos problemas de la enseñanza convencional derivados en un entorno presencial limitados por el espacio y el tiempo.

La formación en ambientes online, demandan una organización del contenido, un ordenamiento de las actividades educativas, de la interacción, comunicación y de la evaluación del proceso,

distintas de la que se utilizan en la enseñanza tradicional. Si se presta atención al diseño de cursos para ambientes virtuales que propicien un nuevo modo de aprendizaje, estos espacios pueden convertirse en experiencias ricas y satisfactorias de enseñanza y aprendizaje

Martínez y Prendes (2006), señalan que en el campo educativo, tanto presencial como a distancia, hay que conocer las distintas aplicaciones y entornos para sacar un máximo provecho de las tecnologías de información y comunicación, pero sus posibilidades descansan tanto o más que en el grado de sofisticación y potencialidad técnica, en el modelo de aprendizaje en que se inspiren, en la manera de concebir la relación profesor-estudiante y en entender la enseñanza.

Cibergogía en Ambientes Educativos bajo Modalidad Online

Los procesos de enseñanza y aprendizaje que generacionalmente ha sido, profesor/estudiante/aula, cuando se traslada a un ambiente online, se traduce en tutor/estudiante/web. Comparativamente el aula es un espacio físico limitado versus la web que constituye un espacio cibernético ilimitado para el proceso educativo.

Es entonces que por la necesidad de evolucionar el esquema educativo para adaptarse a esta realidad surge el concepto de Cibergogía, en inglés “Cybergogy” referido por Perry (1998) como un termino utilizado por un grupo de educadores para adultos en Bellingham,1996, para describir actividades en cualquier curso para estudiantes adultos, mediante el uso de tecnología instruccional online.

Carrier y Moulds (2003) consideran que el aprendizaje presencial no puede ser abordado de la misma manera que en un ambiente virtual y esto es principalmente por el aspecto tecnológico que este involucra; en tal sentido, así como existen pedagogía y andragogía para abordar el aprendizaje en jóvenes y adultos, entonces en entornos virtuales se necesita de Cibergogía la cual definen como: “el arte de ayudar al aprendizaje de jóvenes y adultos a través de la tecnología”.

En este modelo el estudiante, debe ser maduro, independiente y poseer experiencias vivenciales y tecnológicas. La misión educativa sería la de asegurar las competencias tecnológicas, producir

conocimientos y desarrollar competencias profesionales.

El cuadro a continuación presenta en forma comparativa a la cibergogía, la pedagogía y la andragogía, lo cual permite una mejor comprensión del modelo:

Elemento	Pedagogía	Andragogía	Cibergogía
Definición	El arte y ciencia de la enseñanza	El arte de ayudar al aprendizaje de adultos	El arte de ayudar al aprendizaje de jóvenes y adultos a través de la tecnología
Aprendiz	Niño	Adulto	Niño – Adulto

Características del aprendizaje	Desarrollo mental en progreso. Dependiente e inexperto	Maduro. Independiente y experimentado	Maduro. Independiente. Experiencia vivencial y tecnológica
Misión Educativa	Trasmitir conocimientos y desarrollar habilidades generales	Construir conocimientos y desarrollar competencias profesionales	Asegurar competencias tecnológicas. Construir conocimientos y desarrollar competencia profesionales
Enfoque de la	Dirección	Facilitación	Responsabilidad

enseñanza			dual: activador tecnológico o y facilitador del curso
Aprendizaje	Asume la dependencia y la guía transformadora del profesor	Asume la independencia y forma transformadora del participante	Autonomía progresiva y conducta transformadora del participante
Ambiente	Salón de clases	Salón de clases	Espacio virtual
Interacción social	Se asume interacción estudiante – estudiante	Se asume interacción estudiante - estudiante	No siempre se asume interacción social, pero debe

		e	existir
Resultados	Aumento general de la instrucción. Formación ciudadana	Aumento específico de la capacidad. Formación profesional	Aumentos específicos de la capacidad y formación tecnológica. Formación profesional

Fuente: Carrier & Mould 2003

Esta propuesta refuerza el hecho educativo como fenómeno social y humano en donde tanto niños como adultos, con experiencia en el uso de la información y comunicación, pueden relacionarse exitosamente en un ambiente virtual en un proceso de educativo a través del modelo de cibergogía.

Este modelo permite identificar la importancia que tiene la tecnología en la facilitación del aprendizaje autónomo y colaborativo centrado en un

entorno virtual, reconociendo la necesidad de fortalecer las competencias tecnológicas necesarias para acometer los procesos de enseñanza y aprendizaje en dicho entorno.

Wang & Kang (2006) presentan un modelo de aprendizaje de ciberagogía como una estrategia para abordar la educación online, y plantea que en entornos de aprendizaje virtual se presentan la superposición o intersección de tres factores a saber:

- Factores cognitivos, en el cual se requieren conocimientos y experiencias previas.

- Factores sociales, que involucran atributos personales, comunidad y comunicación.

- Factores emotivos, que refieren a los sentimientos (propios, comunitarios del ambiente y del proceso de aprendizaje).

Es esta interacción la que determina el compromiso de aprendizaje en los ambientes de aprendizaje online, según se representa en la siguiente figura 1, a continuación.

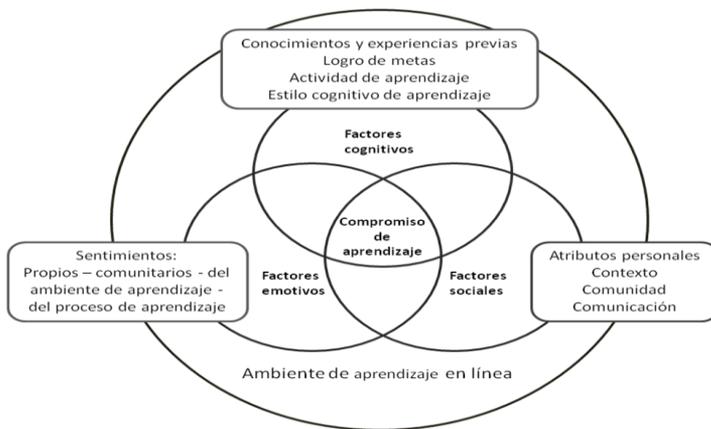


Figura 1. Modelo de Cibergogía

Fuente: “The MM model” Wang & Kang (2006)

Se puede utilizar este modelo para la determinación de los perfiles del estudiante online y en base a esto diseñar tácticas de enseñanzas que permitan reforzar el compromiso de aprendizaje necesario para acometer estudios online. Como consecuencia, el estudiante no solo tendrá la oportunidad de cumplir sus metas de aprendizaje, sino que además estará activamente involucrado en el proceso de aprendizaje.

Enseñanza, Aprendizaje y Cibergogía

Las nuevas generaciones han estado en continuo contacto con la TIC, las cuales forman parte de su entorno por lo que están plenamente potenciadas para su utilización, no obstante para los profesores este es un mundo complejo, pero las han tenido que asumir progresivamente en la práctica educativa. Resulta acertada la percepción de Thach & Murpy (1995) al observar el emerger de nuevos roles en el docente como: instructor, tutor, ingeniero pedagógico, experto tecnológico, documentalista, evaluador, grafista y editor de documentos.

Los avances tecnológicos han forzado al desarrollo de habilidades tecnológicas en el docente, pero no solo es eso, también han afectado significativamente los procesos de enseñanza y de aprendizaje, lo que ha dado origen al modelo de cibergogía.

Este modelo de cibergogía reconoce que los entornos de aprendizaje virtual permiten la interacción de factores cognitivos, sociales y emotivos de los participantes, y que los estudiantes tienen una gran carga de responsabilidad en su aprendizaje, por lo que se requiere una mayor

participación del profesor en lo que respecta al diseño de tácticas de enseñanza que permitan reforzar el compromiso de aprendizaje, favorecer un ambiente de estudio colaborativo y a reforzar la motivación de los estudiantes.

En tal sentido, la función docente en los procesos online se sustentará en el diseño instruccional y el desarrollo de clases, de manera de presentar una serie de aspectos claves que permitan mejorar la acción del profesor.

En cibergogía, el diseño instruccional debe tener una gran adecuación con las características de la plataforma educativa que sea utilizada. Estas generalmente contemplan espacios para el desarrollo de actividades individuales y de actividades interactivas como lo son el foro y el chat. El docente experto en diseño de contenidos deberá:

- Poseer el conocimiento tecnológico en el manejo y uso computadores personales y en especial un

efectivo dominio de la plataforma educativa online.

- Considerar una efectiva utilización de los espacios interactivos, generalmente denominados como foros y chats, en función de mitigar el sentimiento de soledad que involucra los estudios a distancia
- Evaluar con mayor profundidad los textos de apoyo y consulta de manera de que estos se adecuen a estudios online. Cabe destacar que existen muchos autores cuyos textos y diseños son compatibles con este tipo de instrucción.
- Presentar en forma clara y sucinta de objetivos de aprendizaje, temas y actividades para cada sesión de estudio, de manera de evitar en lo posible pérdida de tiempo y distracciones innecesarias.
- Incorporar esquemas que permitan la interrelación de los estudiantes tales como: integración de grupos, equipos de trabajo, discusiones dirigidas.

- Establecer cronogramas para actividades individuales así como de discusiones que favorezcan una mejor utilización del tiempo y una mayor participación.
- Definir claramente los procesos, políticas y características de las evaluaciones y calificaciones

Desarrollo de clases online. El aula virtual tiene diferencias significativas en lo que respecta al salón de clases tradicional. En esta, los participantes (profesor/estudiante), interactúan en forma sincrónica y asincrónica, desafiando tiempo y espacio, en tal sentido para el desarrollo de clases online es importante:

- Estar conscientes de que en el entorno virtual existen aspectos cognitivos, emocionales y sociales en cada uno de los participantes, por lo que hay que hacer esfuerzos para que todos se sientan cómodos con el ambiente de aprendizaje y en el logro del compromiso de aprendizaje
- Estar conscientes de que existe un fenómeno de soledad en los estudios online que debe ser afrontado en función de involucrar con el grupo a

cada uno de los participantes, aprovechando para esto el foro o el chat como herramienta de interrelación.

- Plantear las expectativas del profesor en relación al curso y los estudiantes
- Conocer las expectativas de los estudiantes con respecto al curso y el profesor
- Compartir la mayor información sobre el perfil de cada estudiante y del profesor de manera de facilitar la integración y conocimiento de cada uno de los integrantes del grupo de estudios
- Animar a los estudiantes para las discusiones, integración de equipos de estudio y trabajo en equipo
- Reforzar en los estudiantes, los compromisos en los tiempos para las asignaciones individuales, trabajos grupales y discusiones
- Organización de discusiones sincrónicas y asincrónicas

- Considerar respuestas oportunas a interrogantes y consultas
- Evaluar y retroalimentar continuamente las asignaciones, trabajos de equipos y participaciones en discusiones
- Incentivar al estudiante y al grupo en la participación y logro de objetivos del curso.
- Mantener una continua retroalimentación durante el curso que permita conocer los comentarios de cada estudiante con respecto al curso, de manera de incorporar correctivos que permitan mejorar el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Generalmente damos por sentado estas consideraciones, pero en cibergogía deben estar bien delimitadas, especificadas y estructuradas, lo que hace muy importante la planificación didáctica, el manejo de clases online y la evaluación continua del proceso. También es importante la actualización permanente del docente para adaptarse a los cambios y nuevas realidades en la educación online.

Conclusión

Los cambios y avances en los sistemas de información y comunicación sucedidos en los últimos años han tenido un impacto significativo en el campo de la investigación e innovación educativa. Esta situación impone la necesidad de modelos que permitan adaptar la tecnología al proceso de enseñanza aprendizaje por lo que surge el modelo de cibergogía para soportar la educación en ambientes online.

Los modelos de cibergogía desarrollados por Carrier y Moulds así como el presentado por Wang y Kang permiten incorporar un marco reflexivo en el desarrollo de las nuevas tendencias al considerar el uso el uso de la tecnología en la facilitación del aprendizaje autónomo y colaborativo, reconociendo la necesidad de fortalecer las competencias tecnológicas necesarias para acometer los procesos de enseñanza y aprendizaje en dicho entorno.

También permite la determinación de los perfiles del estudiante online y en base a esto diseñar tácticas de enseñanzas de manera de reforzar el compromiso de aprendizaje necesario para acometer estudios online. Como consecuencia, el estudiante no solo tendrá la oportunidad de cumplir sus metas de aprendizaje, sino que además estará activamente involucrado en el proceso de aprendizaje.

Referencia

Bangert-Drown, R & Pyke C (2001) **A taxonomy of student engagement with educational software: An exploration of literate thinking with electronic text.** Journal of educational computing research. Farmingdale N.Y.

Barberá E. y col (2001) **Enseñar y aprender a distancia: ¿es posible?** en <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0105018/ensapren.html#1>

Carrier S. & Moulds L. (2003) **Pedagogy, andragogy and cybergogy: exploring best-practice paradigm for online teaching and learning.** Sloan-C 9th International Conference on Asynchronous Learning Networks, Orlando, USA

Escontrela R y Stojanovic L (2004) **La integración de las TIC en la educación: Apuntes para un**

modelo pedagógico pertinente. Revista Pedagógica, set. 2004, vol.25, no.74

Escudero, J. (1988) **Innovación educativa e innovación: Algunas reconsideraciones una década después en VV.AA.:** Cuestiones de didáctica CEAC, Barcelona

Martínez F. y Prendes M (2006) **Nuevas tecnologías y educación.** Pearson Educación. Madrid

Perry, Karen(1998) **Master's Thesis in Adult Education, Woodring College of Education,** Western Washington University, Bellingham, WA

Thach E & Murphy K (1995). **Competences for distance education professionals.** Educational technology, research and development. Vol.43. no. 1

Villegas, C (2012). Resignificar la Educación desde la Transcomplejidad. **La Transcomplejidad: Una nueva visión del conocimiento.** San Juan de los Morros: REDIT

UNESCO (1998) **Plan de acción para la transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe.** Caracas: CRESALC/UNESCO

Wang, M. & Kang, M. (2006). **Cybergogy for engaged learning: A framework for creating learner engagement through information and communication technology** in Engaged Learning with Emerging Technologies Hung, D. & Khine, M. Springer Edition

FORMACIÓN INICIAL DE DOCENTES DE INGLÉS DESDE LA TRANSCULTURALIDAD. UNA VISIÓN TRANSCOMPLEJA

Dra. Audy Y. Castañeda C.

RESUMEN

El artículo presenta las reflexiones de la autora acerca de la Formación Inicial de Docentes de Inglés desde la transculturalidad, para lo cual asume una visión investigativa transcompleja, en la cual confluyen los aportes de tres grandes pensadores venezolanos: Andres Bello, Simon Rodriguez y Luis Beltran Prieto Figueroa, en los cuales se han fundamentado algunas de las transformaciones curriculares de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Se concluye que esta formación no sólo debe desarrollar competencias en el manejo de la Lengua extranjera, sino también en saberes pedagógicos y tecnológicos. Igualmente, que formar docentes de Inglés desde una perspectiva transcultural puede contribuir a superar formas de discriminación social.

Descriptores: Formación Docente, Inglés, Transculturalidad, Transcomplejidad.

Introducción

La interacción entre las universidades y la sociedad es una prioridad debido a los vertiginosos

cambios que han surgido en las últimas décadas, producto principalmente de la necesidades de los países, sus comunidades, sus habitantes, que requieren de la intervención de las universidades en la resolución de los problemas sociales, económicos y culturales, entre otros.

Las universidades, a través de sus funciones en los ámbitos de docencia, extensión e investigación, y ante los cambios que experimentan hoy día los países, deben ser protagonistas principales en su país e intervenir eficientemente en los procesos de adaptación a dichos cambios, principalmente en la formación del talento humano, asumiendo el conocimiento como el bien máspreciado, y su gestión como la meta organizacional más importante.

Bonfante y Lozano (2011) enumeran los siete cambios más impactantes que caracterizan la nueva era del conocimiento, en los cuales se encuentra el contexto del actual mundo laboral y de los desafíos personales:

1. La globalización de los mercados y las tecnologías.
2. La aparición de la conectividad universal.

3. La democratización de la información y de las expectativas: Nadie controla Internet.
4. Un crecimiento exponencial de la competencia: Internet y las tecnologías vía satélite convierten en un posible competidor a cualquiera que esté conectado.
5. El desplazamiento de la creación de riqueza desde el capital financiero hasta el capital social e intelectual: El movimiento de creación de riquezas se ha desplazado desde el dinero hasta las personas; desde el capital financiero hasta el concepto sumario del talento humano (tanto intelectual como social), que incluye todas las dimensiones.
6. Libre intervención: Las personas cada vez están más informadas que nunca, y son conscientes de sus posibilidades y alternativas.
7. Turbulencias permanentes: Vivimos en un entorno constantemente revuelto y cambiante.

En este contexto en permanente cambio es fundamental, en Venezuela, la discusión acerca de la formación de futuros docentes de inglés. Esto por

cuanto es un proceso que, indudablemente, se desarrolla en un medio donde conviven la desvalorización social de la profesión docente frente a otras ocupaciones mejor remuneradas y más respetadas.

Así como un evidente deterioro en cuanto a su calidad, como lo señala Leonardo Carvajal en su provocadora obra *La Educación Venezolana del XIX al XXI* acogién dose “sin ambages ni matices al polo de la máxima masificación, de la inclusión social a ultranza, desdeñando el propósito de defender la calidad educativa” (2010, p. 11).

De manera que en las siguientes líneas se adelanta una reflexiones acerca de la Formación de Docentes de Ingles desde la Transculturalidad, lo cual requiere a juicio de quien escribe de una visión investigativa Transcompleja, respecto a dicho proceso, que involucra personas, que a su vez ejercen y ejercerán una fuerte influencia sobre las siguientes generaciones, compartiendo saberes, creencias, valores, conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas.

Se trata de una visión transcompleja de la formación de docentes de inglés que toma matices

de tipo “bio-afectivo-cognitivo, socio-cultural-institucional-político”, de acuerdo a lo señalado por Villegas y col (2006). Para estos autores la investigación desde el Enfoque Integrador Transcomplejo es un proceso de producción de conocimientos, como un producto complejo que se genera de la interacción del hombre con la realidad de la cual forma parte.

La formación de docentes de Inglés, como realidad que requiere de un análisis y comprensión transcompleja válida, entonces, un abordaje que incluye la perspectiva de pensadores venezolanos destacados como Andrés Bello, Simón Rodríguez y Luis Beltrán Pietro Figueroa, que no sigue parámetros tradicionalmente asignados al ámbito de la Historia como disciplina y área de conocimiento.

Son referentes que destacan la necesidad de una visión que trascienda lo holístico y lo atomista, con la intención de crear espacios para la reflexión, y de ser posible algún día, asumir el cambio como una realidad en permanente re-visión y re-conceptualización.

Además, como se trata de futuros docentes de inglés, cuya área de interés y experticia involucra el

uso de una lengua extranjera, con su carga semántica, pragmática, e ideológica, con maneras que la humanidad dispone para imponer categorías al mundo, experimentar y conformar experiencias.

Tal como lo señala el filósofo John Searle, argumentará sobre el aprendizaje de otras lenguas como el desafío de la alteridad, donde el Uno-Otro no constituyan una dualidad que divide o que incluye de manera taxativa, sino más bien como un concepto más amplio en un devenir, donde cada uno piense en todos, para que todos piensen en cada uno.

Cabe señalar que las Instituciones de Educación Superior, en especial la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, principal formadora de los educadores de este país, deben hacer posible para que los estudiantes se conviertan en ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico, y capaces de analizar los problemas, buscar soluciones, aplicar éstas asumiendo responsabilidades sociales.

Insignes Venezolanos y su Pensamiento Educativo

Andrés Bello, como parte de su discurso en ocasión del acto de instalación de la Universidad de Chile, el 17 de septiembre de 1843 (Pantoja Morán, 2007), destaca la función de la universidad en torno al saber:

La propagación del saber es una de las condiciones más importante, porque sin ella las letras no harían más que ofrecer unos pocos puntos luminosos en medio de densas tinieblas (...) En esta propagación del saber las academias, las universidades, forman otros tantos depósitos, adonde tienden constantemente a acumularse todas las adquisiciones científicas; y de estos centros es de donde se derraman más fácilmente por las diferentes clases de la sociedad (pp. 33-34).

Este sabio venezolano, de manera ejemplar, hace énfasis en la trascendencia de las universidades, más allá de sólo dar clase, argumentando que el investigar, difundir, propagar, contribuir al progreso del país, complementan para crear escenarios científicos, para la mejora continua y permanente.

En la actualidad, las nuevas tendencias de la globalización, la masificación de la información, la conservación del ambiente, han provocado el nacimiento del paradigma emergente de la Sociedad del Conocimiento.

Desafortunadamente, algunos países como Venezuela producen materia prima con escaso valor agregado en función de conocimiento, ocasionando que los países desarrollados les suministren el conocimiento en forma de tecnología. Situación que podría solventarse si cada país llegara al uso pleno de su propio conocimiento y así transformarlo en saberes tecnológicos, científicos y críticamente construidos, con pertinencia social y mundial.

En este sentido, la participación de toda la población con un fuerte apoyo de las universidades puede generar y transferir el conocimiento, y de esta forma no sólo exportar materia prima, sino también capital de conocimiento científico y tecnológico, para estar a la par de los países desarrollados.

Malagón (2005) argumenta que la crisis universitaria, en la era de la sociedad del conocimiento, se debe a que los sistemas pedagógicos convencionales no han centrado la

formación integral del estudiante en la creatividad, comprensión, participación y construcción social del conocimiento.

Afirma además que las universidades en la actualidad se han convertido en industrias del conocimiento, que bien compiten con otras instituciones no tradicionales en la formación académica (caso Instituciones técnicas y tecnológicas, empresas privadas que crean universidades, así como empresas públicas que hacen consorcios con instituciones de educación).

Por esta razón deben sumarse esfuerzos en pro de crear ventajas comparativas y competitivas, basadas principalmente en la docencia, la investigación y la extensión, para ejecutar la función social de las universidades ante el entorno.

En este marco la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, ha iniciado un proceso de cambios, así se ha trabajado hacia la transformación curricular de los Programas de Formación Inicial Docente, y en cuanto al Perfil de Egreso de los Profesores de Inglés (Aportes Perfil Egreso UPEL, 2012, p. 10), se señala que deben ser:

1. Comunicadores de saberes y experiencias en forma oral y escrita en diferentes contextos.
2. Con actitud crítico-reflexiva ante los cambios y transformaciones.
3. Comprometidos con la profesión docente.
4. Con comprensión de sí y del otro para mediar el aprendizaje
5. Con autoconocimiento y autorregulación
6. Con pensamiento lógico-matemático
7. Actores y gestores de procesos socioeducativos
8. Con cosmovisión ecológica para la construcción de sociedades sostenibles
9. Con comportamiento ético y moral en todos los contextos
10. Con tolerancia ante la diversidad
11. Con actitud crítica y ética en el uso de las TIC
12. Diseñadores de escenarios educativos apoyados en TIC.
13. Caracterizados por pensamiento múltiple, divergente e innovador.
14. Capaces de manejar emociones en situaciones diversas.

15. Auténticamente humanos.

Este Perfil de Egreso, el cual podría calificarse como *Prospectivo*, está enfocado en el desarrollo del talento humano, caracterizado por la interdisciplinariedad de saberes, la complejidad organizacional y la competitividad de la UPEL como formadora de docentes.

En la actualidad, el proceso de transformación curricular en esta universidad se ha venido orientando hacia el desarrollo de competencias, con una perspectiva humanista y un fuerte cariz socio-comunitario. Se trata de una concepción del currículo alimentada por las ideas de pensadores como Simón Rodríguez, y más recientemente, Luis Beltrán Prieto Figueroa.

Simón Rodríguez (1975) propuso una visión de la educación como un aula liberadora, que promueve el aprender a pensar y actuar con libertad de conciencia, sin exacerbar el individualismo, pero tampoco sometiéndose acríticamente a la voluntad de otros. En sus palabras, es fundamental que los educadores:

Enseñen a los niños a ser preguntones
para que pidiendo el porqué de lo que se

les manda a hacer se acostumbren a obedecer a la razón, no a la autoridad como los limitados, ni a la costumbre como los estúpidos (p. 27).

Simón Rodríguez destaca lo social como elemento fundamental para una educación realmente liberadora, y considera que para el ser humano es de estricta obligación el conocimiento de sus semejantes, puesto que la sociedad “debe ocupar el primer lugar en el orden de sus atenciones y, por cierto tiempo, ser el único objeto de su estudio” (pp. 114-115).

Ese conocer al otro permea la idea de transculturalidad, que sirve de fundamentación para formar docentes de inglés capaces de trascender las ideologías y modelos socio-políticos que ostentan los países a los cuales tradicionalmente se les ha asociado a esta lengua, con una visión amplia y crítica que les permita ser ciudadanos integrales en los contextos globales y en los locales.

Docentes con una comprensión de la complejidad y problemática del mundo actual, ya señalado antes por Bonfante y Lozano, y que puedan funcionar de manera efectiva y responsable en un mundo pluri, inter y multicultural.

En la formación de docentes de inglés es trascendental propiciar la concienciación cultural, que no es más que el proceso de toma de conciencia de la presencia de la cultura en tres planos:

-Conciencia acerca del hecho de que la diversidad es un rasgo fundamental de la sociedad y de cómo los grupos sociales crean, usan y gestionan sus símbolos y significados (culturas) creando una rica matriz socio-cultural (conciencia de multiculturalidad).

-Conciencia acerca de cómo la identidad de cada individuo es el resultado de múltiples experiencias, un compuesto complejo y flexible que se adapta, mostrando una de sus caras, a muy diversas situaciones socio-comunicativas (conciencia de pluriculturalidad).

-Conciencia acerca de cómo en cada situación comunicativa el interlocutor es un individuo pluricultural y cómo, además, cada situación comunicativa está regida por unas convenciones culturales para la gestión de la interacción de cuyo conocimiento, entre otros factores, puede depender

nuestra efectividad y el éxito comunicativo. (Conciencia de interculturalidad).

Se trata, en definitiva, de una formación que promueva el desarrollo del capital intelectual, cuyo contexto estratégico se caracteriza por apuntar hacia un Perfil Profesional Transcomplejo, una capacidad intelectual superior, y no menos importante, hacia la transdisciplinariedad de los saberes.

Para Uzcategui (2012) la transdisciplinariedad es “una etapa superior de integración disciplinar, construcción de sistemas sin fronteras, fundamentada en objetivos comunes y en la unificación epistemológica y cultural” (p. 99).

Así entonces, desde una visión transcompleja que incluye lo transdisciplinario, se propone que la formación de docentes de inglés reconozca la transculturalidad como la síntesis mediante la cual confluye el contacto de dos o más elementos culturales y pasa a ser un referente más allá de las unicidades identitarias.

En una sinergia donde se construyen significados, se valorizan las diversas manifestaciones de saberes, creencias,

comportamientos y actitudes que conforman el acervo cultural de los pueblos.

Luis Beltrán Pietro Figueroa, siguiendo el legado de Simón Rodríguez, dedicó su vida a la docencia, la escritura y la política, con el propósito común de ampliar la democracia, en un contexto donde la educación sea de calidad y prioridad para la sociedad y el Estado.

Prieto Figueroa(1040), junto con Luis Padrino, concibió la escuela como el espacio para “la libertad y el autogobierno, de desenvolvimiento pleno para el servicio de la colectividad, porque no hay vida plena sino dentro de la comunidad a la cual se vinculan nuestros intereses y nuestras aspiraciones” (p. 9).

También conceptualizó a la Pedagogía como una ciencia Interdisciplinaria, pues ésta posee un sistema de conocimientos sustentados que conforman un objeto propio, y utiliza coherentemente los contenidos de la cultura para orientar el proceso educativo, apoyándose en ciencias auxiliares como la biología, la psicología, la sociología, la filosofía, las ciencias de la comunicación, entre otras.

A esta visión de la Pedagogía como ciencia interdisciplinaria, cabe agregar una perspectiva transdisciplinaria, que implica la participación y compromiso sinérgicos de todos los involucrados en el proceso de formar docentes desde una concepción holística, integral, vinculada al contexto, innovadora, flexible, colectiva, autónoma, responsable, crítica y creativa.

En sincronía con esta perspectiva, y en el caso particular de docentes de inglés, ha de promoverse la sensibilidad y respecto hacia la alteridad, la diferencia, en fin, la convivencia en la diversidad.

Recientemente se comienza a hablar de un término que trasciende estos tres conceptos, la Transculturalidad, que se trata de un proceso de acercamiento entre las culturas diferentes, que busca establecer vínculos más arriba y más allá de la cultura misma en cuestión, casi creando hechos culturales nuevos que nacen del sincretismo y no de la unión, ni de la integración cultural que interesa a una determinada transacción.

En otras palabras, si las cosas se hacen bien, la convivencia de culturas facilitada a su vez, por los actuales medios de desplazamiento, comunicación e

información, puede ser un elemento fundamental que contribuya a la madurez de la humanidad, manifestada en el acuerdo, respeto y promoción de unos valores universales por encima de peculiaridades de raza, etnias y hasta religiosas, caminando decididamente hacia la fraternidad universal

Los futuros docentes de inglés, formados desde una perspectiva transcultural, podrán identificar y ayudar a superar variadas formas de discriminación social, que pueden ser comprendidas como una rutinización de ciertas prácticas que con el tiempo se institucionalizan – sobre todo mediante la educación y la socialización –, hasta llegar a ser consideradas como normales e incluso válidas por la sociedad.

En este sentido, los docentes de lenguas extranjeras promoverán la convivencia pacífica y la comprensión asertiva de las diferencias de orden biológicas, afectivas, cognitivas, sociales, culturales institucionales y políticas que caracteriza a los seres humanos. Esta formación de docentes de Inglés desde la transculturalidad, sólo es posible lograr si se asume en una visión transcompleja.

Reflexiones Finales

Los futuros docentes de inglés que requiere Venezuela, según la postura aquí presentada, deben ser capaces de gestionar un diálogo transcultural, donde se asuma el riesgo del cambio, producto de la hibridación, de una realidad sinérgica que es mayor que la suma de todas las culturas en contacto, impredecible y fractal.

De manera que la formación de futuros docentes de inglés, entendida con Flórez (2000) como el “proceso de humanización que va caracterizando el desarrollo individual” (p. 304). Debe apuntar no sólo a la capacitación en la lengua extranjera, sino también al fortalecimiento de saberes tecnológicos y pedagógicos.

Conocimientos y saberes que deben encontrar sus raíces en la necesidad constructivista de poseer juicios válidos y asertivos de las concepciones que sobre el mundo poseen los estudiantes, y las representaciones desde el saber cotidiano.

Se propone entonces, que esta formación tenga un carácter crítico-reflexivo, cuya orientación sea en torno a innovaciones, modificaciones, transformaciones, a través de la práctica educativa

en estrecha relación con la teoría, en una relación sinérgica que supone una re-conceptualización permanente.

Dicha relación teoría-práctica no se constituye en dos aspectos segmentados, sino más bien en un continuo en constante diálogo; ambas son componentes esenciales del conocimiento, por cuanto las personas no pueden conocer separadamente de su acción, de su vivencia, como tampoco pueden actuar sin reflexión. De ahí su visión transcompleja.

Una comprensión y aceptación de las diferencias, sin que ello implique abandonar los referentes culturales que definen la identidad propia, sino más bien propiciar el debate y el intercambio de opiniones, creencias, valores, y comportamientos que amplíen el repertorio comunicativo en quienes aprenden lenguas extranjeras, a los fines de abrirse a otras cosmovisiones e interactuar en los mismos términos, adaptándose así a las exigencias de un mundo complejo y constantemente cambiante, en consecuencia desde una perspectiva transcultural.

Se suscribe la postura de Gadamer (1998) en cuanto al encuentro con una lengua extranjera, que

constituye una experiencia límite en tanto que “en lo más profundo del alma, el hablante individual probablemente nunca llegará a convencerse del todo de que otras lenguas nombren de forma distinta cosas que a él le son muy familiares” (p. 147).

Cabe señalar que el contacto con otras lenguas permite acceder a nuevas cosmovisiones y relacionarse con puntos de vistas diferentes al propio. Es una forma de expandir los propios universos referenciales y perceptuales, constituyéndose en un aprendizaje que permite una mayor conciencia del lenguaje y un mayor compromiso con la verdad.

Una formación donde el aprender una lengua extranjera, no significa borrar las resonancias y conexiones significativas que constituyen el fundamento de la identidad; sino más bien un modo de familiarizarse con un entorno extraño, a la vez de preservar su alteridad.

Referencias

Bonfante L, Lozano A. (2011). **La Gerencia en la Era del Conocimiento desde la Perspectiva del Paradigma de la Persona Completa:**

Cuerpo, Mente, Corazón, y Espíritu.
[Documento en línea] Disponible:
<http://redip.bqto.unexpo.edu.ve> [Consulta:
2013, Mayo 10].

Carvajal, L. (2010). **La Educación Venezolana del XIX al XXI.** Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Flórez, R. (2000). **Hacia una Pedagogía del Conocimiento.** México: McGraw-Hill.

Gadamer, H-G. (1998). **Arte y verdad de la palabra.** Barcelona: Paidós.

Giménez Romero, C. (2003) **¿Qué es la inmigración?** Madrid: RBA.

Malagón, L. A., (2005) **Universidad y Sociedad. Pertinencia y Educación Superior.** Bogotá: Alma Mater. Magisterio, pp. 17-104.

Pantoja Morán, D. (Comp.) (2007). **Antología del Pensamiento Latinoamericano sobre la Educación, la Cultura y las Universidades.** Disponible:
[http://www.udual.org/CIDU/ColIdea/AntologiaPensamiento Latino.pdf](http://www.udual.org/CIDU/ColIdea/AntologiaPensamiento%20Latino.pdf) [Consulta: 2013, Mayo 14].

Pérez Esclarín, A. (1995). **La Formación Docente.** Revista Movimiento Pedagógico. Caracas: Centro de Formación "Padre Joaquín" de Fe y Alegría.

Pietro Figueroa, L. B. y Padrino, L. (1940). **La Escuela Nueva en Venezuela**. Caracas: s.e. (Multigrafiado).

Rodríguez, S. (1975). **Obras completas, Tomo II**. Caracas: Universidad Simón Rodríguez.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Docencia (2012). **Aportes para la Construcción del Perfil de Egreso del Estudiante UPELISTA**. El Mácaro: Autor.

Uzcátegui, A. (2012). **Desarrollo del Currículo Transdisciplinario**. La Transcomplejidad: Una Nueva Visión del Conocimiento. San Juan de los Morros: Red de Investigadores de la Transcomplejidad (REDIT).

Villegas, C y col(2006). **La Investigación: El Enfoque Integrador Transcomplejo**. San Joaquín de Turmero: UBA

Calidad de los servicios de transporte Interurbano en la Isla de Tenerife

**Mariangélica Cadagan García
Universidad de La Laguna**

Resumen

La eficiencia en las actividades laborales y la eficacia en el puesto de trabajo son considerados factores influyentes en la gestión de recursos humanos y en la calidad del servicio de las empresas de hoy en día, las cuales tienen como objetivo promover la satisfacción de los clientes. La calidad del servicio se basa en los conocimientos, procesos y herramientas que se aplican en la empresa para asegurar los propósitos de la dirección. El artículo es producto de un trabajo de campo, realizado bajo la perspectiva del Modelo de Rasch y trata hacer acerca de ciertos factores que ayudan a medir la calidad del servicio, la gestión de recursos humanos y la satisfacción del cliente en empresas de transporte interurbano. Por otro lado, se resalta la opinión de los clientes como punto clave para identificar los factores decisivos del nivel de calidad del servicio en estas empresas de acuerdo a sus percepciones y expectativas.

Descriptor: Calidad, Servicio, Satisfacción, Cliente.

Quality of transport services Intercity in Tenerife

Mariangélica Cadagan García

Abstract

INTRODUCCIÓN

Nadie discute la estrecha relación existente entre la gestión de recursos humanos, la calidad de los servicios y la satisfacción de la clientela. De aquí la importancia que adquiere el modelo de gestión empleado en las empresas de transporte público interurbano para intensificar la calidad de sus servicios y así mejorar la prestación de éstos a su clientela y promover el desarrollo de la organización empresarial.

La gestión de recursos humanos se considera como uno de los determinantes del nivel de calidad

del servicio, que a su vez supone una gestión eficaz de la firma.

En estos tiempos de cambio, la importancia que posee relacionar calidad del servicio hacia el cliente con gestión de los recursos humanos de acuerdo con Broady-Preston(2002), se debe al hecho de que la calidad del servicio se considera como determinante de las actividades que conforman el escenario competitivo de una organización, en la cual la satisfacción de los clientes se logra a través de la satisfacción de sus empleados.

El significado que tiene en la actualidad la frase calidad de los servicios, supone la exigencia a muchas empresas del sector terciario de la prestación de un nivel de excelencia en su oferta, con el propósito de obtener beneficios que se relacionan con la cuota de mercado, la productividad, los costes, la motivación de sus recursos humanos, la competitividad, la fidelidad, la comunicación, la aceptación de nuevos clientes y la innovación y los avances tecnológicos, entre otros.

En tal sentido el artículo da conocer un análisis empírico realizado en la única empresa de transporte interurbano de la isla de Tenerife, de

carácter público, que se encarga del transporte de viajeros.

Dicho análisis ha sido realizado mediante la utilización de un modelo de medida denominado Modelo de Rasch, que ha sido aplicado a una muestra de empleados y clientes de la empresa, sometidos a una encuesta, para tratar de conocer sus valoraciones referentes a la calidad de los servicios prestados por los empleados de la mencionada empresa pública y determinar si sirve para motivar la satisfacción de sus usuarios.

La Gestión de los Recursos Humanos

Han sido muchos los logros y avances conseguidos en el campo de la dirección y gestión de empresas, en los que destaca la importancia adquirida por la sociedad del conocimiento, ya que se confirma que en la época actual, las organizaciones más competitivas serán aquellas que puedan hacerse cargo del desarrollo y aprovechamiento del talento humano de su personal, expuesto a la información continuada, lo

que exige una adecuada implementación y manejo de las nuevas tecnologías.

El componente humano es uno de los más implicados en los procesos de cambio y por ello, resulta imprescindible, tanto en lo que se refiere a su óptima dirección como a su coordinación, para conseguir un alto nivel de integración en el campo laboral y así conseguir la calidad adecuada de los servicios prestados por él.

De acuerdo con Wright, Geroy y Mcphee (2000), la gestión de recursos humanos actúa como un sistema de control, que asegura la integración en la cultura empresarial de los miembros y directores de la organización en lo referente a su comportamiento, hacia el logro de la misión y objetivos de la organización.

Además, se considera como una función que incorpora la selección, reconocimiento, motivación, socialización y desarrollo individual de los empleados, para contribuir al logro de las metas, tanto individuales como las que afectan a la firma.

Otero y García (2004) señalan que la importancia de las prácticas de gestión de los recursos humanos se sustenta en la influencia

directa que tienen sobre los clientes, al momento de recibir el servicio, ya que la calidad de éste dependerá de la forma en que los empleados realicen su trabajo.

Para Fernández (2010), también es relevante considerar al recurso humano como activos estratégicos que la empresa debe gestionar de forma responsable considerando sus necesidades, en vista de la necesidad de afrontar retos que se producen en el entorno y que requiere del capital humano de las empresas para obtener una ventaja sostenible.

Calidad de los Servicios

En las empresas del sector terciario, la gestión de la calidad de los servicios ha adquirido si cabe, una mayor importancia, al convertirse en una estrategia imprescindible para el éxito. De acuerdo con este planteamiento, se manifiestan Serrano y López (2003), indicando que existen dos corrientes de opinión que tratan de la definición, estudio, gestión y medición de la calidad de los servicios:

La nórdica, formada por las aportaciones de Crosby (1979), Gronroos (1984), Gummesson

(1978) y Lehtinen (1991). Analiza dos tipos de calidad: la técnica (lo que espera el cliente del servicio) y la funcional (la manera en cómo se ofrece), que influyen en la imagen creada por la organización ante sus clientes.

La norteamericana, compuesta por los trabajos de Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985) y (1988). Establece un Modelo de Calidad de los Servicios, basado en las deficiencias de las prestaciones de los mismos, tomando en cuenta las expectativas y percepciones de los clientes.

A este respecto Setó (2003), indica que “la calidad de los servicios se basa en las percepciones de los clientes y en sus expectativas del servicio demandado y recibido”.

En este contexto, Parasuraman et al (2005), consideran que la calidad del servicio se refiere a la proveniente de todas las interacciones del cliente y de sus experiencias con las organizaciones para la percepción del servicio recibido. Siguiendo un orden cronológico, mencionaremos a Sasser, Olsen, y Wyckoff (1978); Grönroos (1982); Lehtinen y Lehtinen (1982); Lewis y Estampidos (1983); Parasuraman, Zeithaml, y Baya (1985).

Las percepciones de la calidad son el resultado de una comparación entre las expectativas de la clientela y las apreciaciones sobre la conducta de los empleados en la prestación del servicio. Las evaluaciones de la calidad no se basan únicamente en el resultado de dicho servicio, sino en las estimaciones del proceso de prestación del mismo.

Dado que el proceso de medición de la calidad no resulta tarea fácil; de acuerdo con Setó (2003), se han diseñado dos modelos: el “Modelo de la Calidad Percibida, aportado por Gronroos (1984) y el Modelo del Análisis de las Deficiencias, cuya autoría corresponde a Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1985)”. Dichos modelos se aplican a través de dos escalas de medidas: la conocida como “SERVQUAL” que se debe a Parasuraman, Zeithalm, y Berry, (1985) y la “SERVPREF”, aportado por Cronin y Taylor, (1992).

La primera de las citadas escalas, intenta medir la calidad de los servicios en virtud de las diferencias existentes entre las expectativas y las percepciones de los clientes, mientras que la segunda mide la calidad en función del resultado del servicio, sin

tomar en cuenta las citadas expectativas de la clientela.

El papel que cumple la dirección de la empresa se enfoca en convencer a los empleados para fomentar e incentivar la calidad del servicio, ya que tienen mayor capacidad de entendimiento y actuación para adaptarse y conocer a cada uno de los clientes.

De esta manera, según Gutiérrez y Rubio (2009) la gestión de la calidad del servicio propicia una relación empleado-cliente que contempla la atención de ambas partes para mantener y mejorar dicha calidad de forma conjunta.

Satisfacción del Cliente

De acuerdo con Herson (2002), la calidad de los servicios se basa en una estructura cognoscitiva que se orienta hacia los factores que forman parte de las percepciones del cliente, ya que para éste, dicha calidad proviene de la satisfacción obtenida. En esta línea argumental, el mencionado autor considera a la citada satisfacción como un antecedente de la calidad, porque se fundamenta en la respuesta emocional del mencionado cliente.

Para saber si existe una efectiva satisfacción del cliente, es necesario para Muñiz(2008) conocer las variables relacionadas con la opinión del cliente acerca del valor del servicio y el esfuerzo realizado por los empleados para complacerlos, el cumplimiento de sus expectativas, el nivel comparativo con respecto a otros competidores, el nivel de vinculación con el servicio y el nivel de fidelización con la empresa.

En opinión de Serná (1999) se comparte, los factores generadores de satisfacción que permiten a la clientela expresar y valorar el nivel de calidad de las prestaciones recibidas. Esto se logra por medio de los índices de los procesos internos (actividades de atención y agilidad); de los recursos humanos (calidad de formación y servicio prestado); de los perceptivos (cualquier percepción en particular) y otros, que ayudan a medir determinados aspectos de los servicios recibidos.

De acuerdo con Huete (2003), la satisfacción del cliente supone que cada empleado asume y transmite el cumplimiento de su función acerca del servicio recibido, ya que la premisa principal se fundamenta en la consecución del objetivo cliente

satisfecho, es decir, el que piensa que ha hecho un buen negocio con la empresa por la adquisición de un servicio determinado.

También considera el mencionado autor, que dicha satisfacción está compuesta por dos elementos: el estructural, referido a la disponibilidad de los recursos tangibles para ofrecer el servicio y el emocional; que se refiere al elemento personal e intangible de la empresa, expresado por el recurso humano y que sólo se puede sentir, como soporte necesario para crear un clima agradable y confortable de trabajo.

Con base a los fundamentos teóricos antes reseñados, surge un cuerpo de interrogantes relacionadas con los factores que influyen en la gestión de los Recursos Humanos, en la Calidad de los Servicios y en la Satisfacción de la Clientela de la susodicha empresa de transporte.

Hernández et al (2003), opinan que las hipótesis son “proposiciones tentativas sobre las posibles conexiones entre dos o más variables”. En tal sentido las hipótesis contrastadas se exponen a continuación:

El buen estado de las estaciones, paradas y unidades de transporte; la atención de los empleados; el cumplimiento de los horarios de llegada y salida; el tiempo de espera entre cada unidad de transporte; y la comunicación adecuada en la relación empleado-cliente; son factores que influyen positivamente en el nivel de calidad de los servicios de la empresa.

Mientras más se fomente la conveniente atención así como la comunicación adecuada entre los empleados y la clientela, mayor será el éxito en la gestión de los recursos humanos realizada por la empresa. Tal y como se ilustra en la figura a continuación.

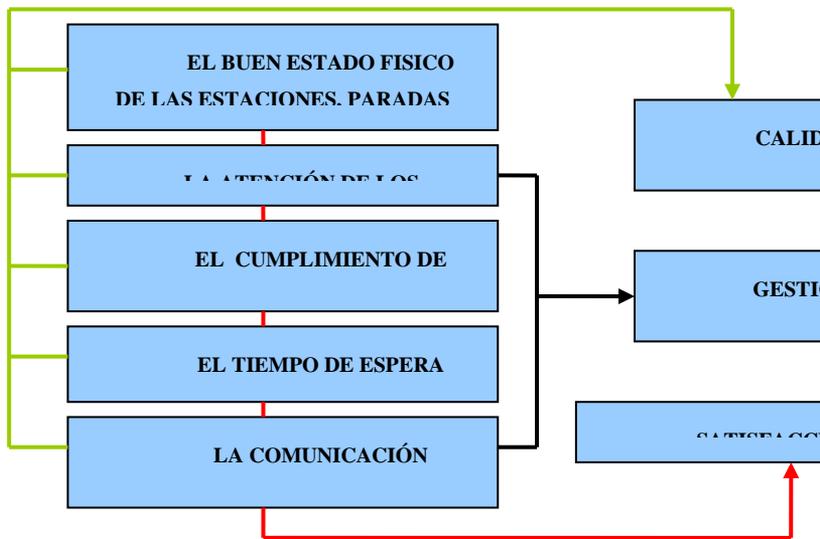


FIGURA 1: Factores de la Satisfacción del Cliente
Fuente: Elaborado por la autora

Ámbito de estudio

Se evaluó la calidad del servicio y la gestión de los recursos humanos hacia la satisfacción de la clientela en la empresa Transportes Interurbanos de Tenerife S, A (TITSA). Se verificó la satisfacción del servicio con un trabajo de campo efectuado a una muestra de empleados y usuarios del transporte de TITSA.

El instrumento de recolección de datos fue una escala de actitudes tipo Liker, delimitada entre los valores 1 y 5 para las categorías que van desde muy poco a siempre. Las variables utilizadas se corresponden con los factores que influyen en la gestión de recursos humanos, en la calidad del servicio y en la satisfacción de la clientela.

La encuesta 1 dirigida a los empleados que comprendió los programas de incentivos y beneficios, la cultura organizacional, las relaciones con los empleados, los sistemas de información, los cursos de adiestramiento y capacitación y los aportes de los empleados. En cuanto a la dirigida a los usuarios(encuesta 2) se refirió al buen estado de

las estaciones, paradas y buses; a la atención de los empleados hacia los servicios prestados; al cumplimiento de los horarios de transporte; el tiempo de espera entre cada bus y a la comunicación efectiva en la relación empleado-cliente.

La etapa de recolección de datos requirió la determinación de la población y la selección de la muestra. En este caso, para la aplicación de la encuesta 1 el universo a analizar estuvo conformado por el conjunto de todos los empleados de la empresa de transporte, que suman un total de 1.493, repartidos entre la zona sur y la zona norte de la región insular. La población objeto se delimitó a 300 empleados de la zona sur y la muestra representó el 10%, es decir 30 empleados.

Para la encuesta 2, el universo lo representaron los usuarios del transporte interurbano de la Isla de Tenerife, los cuales constituyen una cantidad que según las estadísticas de la empresa en su página web www.titsa.com, se estima en 50 millones de pasajeros al año.

La muestra de usuarios fue estratificada compuesta por un subgrupo en el que la población se dividió en segmentos, seleccionándose una

muestra para cada segmento de forma aleatoria, a 100 sujetos entre los usuarios del servicio, que fueron encuestados durante 7 días, repartiéndose en dos grupos de 50 usuarios, según el tipo de frecuencia con que utilizaron el servicio.

Para una mejor comprensión del estudio realizado se muestra la Ficha Técnica correspondiente al análisis efectuado:

Tabla 1
Ficha Técnica

Universo (población)	Empleados y Usuarios del transporte interurbano
Ámbito Geográfico	Isla de Tenerife
Método de muestreo	Aleatorio estratificado
Método de recogida de información	Encuestas personalizadas
Muestra	30 y 100 sujetos
Programa estadístico	Método de Rasch

De acuerdo con lo antes expuesto, los 100 usuarios seleccionados aleatoriamente, se distribuyeron en dos grupos cada uno de ellos formado por 50 personas, de acuerdo con la frecuencia de uso del servicio de transporte: el grupo No.1 usaba las unidades de transporte de manera muy frecuente y el grupo No. 2 de forma regular;

pero no tan frecuente. Los grupos se estratificaron en sujetos mayores de 21 años, residentes en Tenerife y usuarios de las estaciones de: Granadilla, Costa Adeje y la parada preferencial de Los Cristianos, ubicadas en la zona sur de la isla.

Las medidas empleadas en el estudio, tanto la medición objetiva, como los requisitos y las escalas utilizadas, se estableció sobre la base del esquema conocido como Modelo de Rasch, para la obtención de los resultados, que contiene un instrumento de medida y que supone la aplicación de un método estadístico.

De acuerdo con Wright (1977), se considera que de entre los modelos de Teoría de Rasgo Latente propuestos para la medida de los atributos de las personas, el de Rasch es uno de los que posee menos componentes; es decir, que toma en cuenta solamente, un parámetro de habilidad para cada persona y un parámetro de dificultad para cada ítem.

Dichos parámetros representan las posiciones de las personas y de los ítems en la variable latente que todos comparten y se utiliza para determinar la probabilidad de éxito que tienen las personas en cada uno de los referidos ítems. Por otra parte,

Linacre (1998), afirma que el Modelo de Rasch predice un cierto nivel de incertidumbre en el patrón de respuesta de los sujetos y cuándo dicho nivel se excede, puede causar distorsión en la exactitud de la medida.

Andrich (1990), expone que la medición de Rasch consiste en la existencia de un “modelo probabilístico”, en el que la representación gráfica se caracteriza por las respuestas de los sujetos a diferentes ítems que forman un determinado grupo, repartidos por encima o por debajo de ellos.

Chang y Yang (2008), comentan que este modelo asume que las respuestas correspondientes a un grupo de ítems pueden ser explicadas por dos parámetros: la variable latente, definida por la motivación que tienen los sujetos al responder y la propia resistencia que tienen los ítems para ser respondidos. Ambos parámetros se sitúan en una línea continua de una sola dimensión.

Las respuestas obtenidas por los empleados encuestados, evidencian que los procedimientos más utilizados por la empresa son los cursos de adiestramiento, capacitación, los programas de incentivos y beneficios, porque están ubicados en el

rango de menor medida y de mayor frecuencia, mientras que los situados en los rangos de menor frecuencia y de mayor medida, son los que se refieren a la cultura organizacional, a los sistemas de información, a las relaciones con los empleados y a las aportaciones de los empleados.

Con relación a estos valores, se deduce que las estimaciones obtenidas para los factores: cursos de adiestramiento y capacitación y programas de incentivos y beneficios, poseen la más elevada consideración.

En lo relativo a la cultura organizacional, obtuvo un valor un poco menor, lo que implica que algunos de los empleados no se identifican con la misión, visión, políticas y valores culturales de la empresa.

En lo concerniente a los sistemas de información, las relaciones con los empleados y sus aportaciones, éstos no son compartidos por la mayoría de los empleados, debido a que no tienen una idea clara sobre la importancia y el significado de dichas características, para conseguir el óptimo desempeño.

En relación a la encuesta 2 los resultados obtenidos en la ejecución del modelo, se repartieron en dos grupos de muestras; en el grupo 1 y 2, el conjunto de usuarios ubicados por debajo de la media en la gráfica lineal, valoran en mayor proporción: el horario de llegadas y salidas; la satisfacción con el servicio prestado; el buen estado de las estaciones, paradas y unidades de transporte; y el tiempo de espera entre las mencionadas unidades de transporte, mientras que cuestiones como la atención de los empleados y la comunicación efectiva entre los trabajadores y los clientes, se valoran en menor cuantía.

Para el conjunto de usuarios situados por encima de la media, el mayor grado de influencia queda determinado por los factores relativos a la atención de los empleados y a la comunicación efectiva entre los empleados y los clientes, mientras que los horarios de llegada y salida; la satisfacción con el servicio; el buen estado de las estaciones, paradas y unidades de transporte y el tiempo de espera, alcanzan una menor evaluación.

La primera hipótesis referida a: que si el buen estado de las estaciones, paradas y unidades de transporte; la atención proporcionada por los empleados; el cumplimiento de los horarios de llegada y de salida; el tiempo de espera transcurrido y la comunicación efectiva entre empleados y clientes; influyen positivamente en el nivel de calidad del servicio; se aceptó porque resaltan las necesidades y las exigencias de los usuarios y además porque según los resultados obtenidos, la mayoría alcanzan una baja valoración.

Tales resultados supone que mientras más se promueva la atención de los empleados, su comunicación efectiva con los usuarios, el cumplimiento adecuado de los horarios y la reducción del tiempo de espera entre las unidades de transporte, mayor será la calidad de los servicios de la empresa.

También se puede aceptar la hipótesis 2, ya que mientras más se promueva una adecuada atención de los empleados y una comunicación efectiva, mayor será el éxito en la gestión de los recursos humanos, lo que a su vez produce que el

empleado se sienta complacido y motivado por la empresa para satisfacer a los usuarios del servicio de transporte y así mejorar su desempeño laboral.

En la hipótesis 3, se planteó que: si se promueve el buen estado de las estaciones, paradas y unidades de transporte; la atención de los empleados; el cumplimiento de los horarios de llegada y salida de las unidades; la reducción del tiempo de espera y la comunicación efectiva entre los empleados y los clientes; se generará un mayor grado de satisfacción. Se acepta este planteamiento, porque la satisfacción de los usuarios es uno de los ítems que no presentó el apoyo total por parte de los encuestados.

CONCLUSIONES

Se concluyó que los factores que influyen en la gestión de recursos humanos y en la calidad de los servicios, no pueden separarse y tratarse como elementos aislados porque cada uno es el origen de otro, como el caso de los programas de adiestramiento, de capacitación, de incentivos y beneficios, que forman parte importante de la

gestión de las personas dentro de la empresa, pero que necesitan de la concurrencia de otros factores motivadores.

Muchos de los empleados no se identifican con la mayoría de los factores, porque aunque algunos conocen la existencia de programas, incentivos, cursos de adiestramiento, sistemas de información, cultura organizacional, relaciones y aportaciones a la empresa, todo esto no determina que se identifiquen con la mayoría.

En referencia a la calidad del servicio de la citada empresa de transporte interurbano, los factores relacionados con el buen estado de las estaciones, paradas y unidades de transporte; el cumplimiento de los horarios de salida y de llegada de las unidades y el tiempo de espera entre cada vehículo son considerados como muy importantes, porque afectan de manera directa a la función operativa en el proceso de prestación del servicio y en consecuencia, a la calidad, ya que el factor tiempo siempre está presente en los planes de los usuarios y en los esquemas de trabajo de los empleados.

Los resultados arrojados por las encuestas, evidencian que el tiempo de espera y el horario de llegada y salida de las unidades, son una de las características principales del servicio; lo que determina la eficacia en las labores de los servicios prestados por la empresa y a esto se unen las acciones de los empleados durante la jornada de trabajo, es decir: la eficiencia al realizar su labor.

En la encuesta aplicada a los usuarios, la gestión de los recursos humanos se relaciona con los ítems referentes a la atención de los empleados y con la comunicación efectiva en la relación empleado-cliente, porque para ofrecer una adecuada calidad en el servicio de transporte interurbano, es imprescindible la actuación y actitudes del personal a la hora de desarrollar sus funciones.

El peso de la evaluación de los usuarios, recae sobre los empleados que mantienen contacto directo con la clientela, bien sea al cumplir el trayecto de viaje requerido, o al resolver un problema originado durante la jornada de trabajo. Por ello, los directores y gerentes deben preocuparse por cuidar y mantener los correspondidos niveles de satisfacción del personal que forma parte de la empresa, con el

fin de motivarlo y considerarlo como el factor principal del trabajo efectuado.

Por consiguiente, la adecuada prestación del servicio; la optimización del nivel de calidad y la satisfacción del cliente; son cuestiones que le permiten generar beneficios económicos y sociales, lo que asegura el crecimiento eficiente de esta organización. Cabe destacar la importancia que la empresa representa en el sector del transporte público de la isla de Tenerife, puesto que es la única que se encarga de la prestación del transporte interurbano por toda la isla.

Por los aportes teóricos obtenidos, el estudio puede extenderse hasta la Dirección General de Transportes del Gobierno Canario; así como para la Dirección Insular de Transportes del Cabildo Insular de Tenerife; Organismos responsables de los avances y reestructuraciones necesarios para mejorar el funcionamiento de las prestaciones de los servicios interurbanos.

REFERENCIAS

Andrich, D. (1990). **The ability of an item.** Rasch Measurement Transactions , 4 (2), 101-102

- Broady-Preston, J. y Steel, L. (2002): **Employees, customers and internal marketing strategies** in LIS. *Library Management*. 23, (8-9), 384-393.
- Chang, H. y Yang, C. (2008). **Explore airlines brand niches through measuring passengers repurchase motivation an application of Rasch measurement.** *Journal of Air Transport . Management*, 14, 105-112.
- Fernández, E. (2010). **Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar.** Paraninfo. España.
- Gutiérrez, S. y Rubio, M. (2009). "El factor humano en los criterios de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas". *Cuadernos de turismo*, num. 23, pp. 129-147.
- Hernon, P. (2002). **Quality new directions in the research. The Journal of Academic Librarianship**, 28 (4), 224-231.
- Huete, L. (2003). **Servicios & beneficios.** Barcelona, España: Deusto.
- Muñiz, R. (2008). **Marketing en el siglo XXI.** Madrid : CEF.
- Otero, C., & García, T. (2004). **Empowerment, formación orientada al servicio. Satisfacción y lealtad de los empleados de contacto.** *Revista Europea de Dirección y Economía de la*

Empresa, 13 (4), 87-100.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). **E-S-QUAL a multiple-ítem scale for assessing. Electronic service quality.** Journal of Service Research, 7 (3), 213-233.

Rasch, G. (1960). **Probabilistic models for some intelligence and attainment tests.** Copenhagen,

Denmark: Danmarks Paedagogiske Institut,

Rasch, G. (1966a). **An individualistic approach to item analysis.** In P. F. Lazarsfeld and N. W. Henry (Eds.), Readings in Mathematical Social Science. Chicago: Science Research Associates, 89-108.

Rasch, G. (1966b). **An item analysis which takes individual differences into account.** British Journal of Mathematical and Statistical Psychology, 19 (1), 49-57.

Sarabia, F. (1999). **Metodología para la investigación** en marketing y dirección de empresas.

Madrid , España: Pirámide.

Serná, H. (1999). **Servicio al cliente.** (2 ed.). Bogotá, Colombia: 3 R Editores.

Setó, D. (2003). **La relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y la fidelidad de servicio.** Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa , 14 (1), 141-156.

- Wright, B. D. (1968). **Sample-free test calibration and person measurement.** In **Proceedings of the 1967 Invitational Conference on Testing Problems.** Princeton, N.J.: Educational Testing Service, 85-101.
- Wright, P., Geroy, G., & Mcphee, M. (2000). **A human resource model for excellence in global organization performance.** *Management Decision* , 38 (1), 36-42.

Reseña de Autores

David Gerardo Zambrano

Doctorando en Ciencias de la Educación.
Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
Doctorando en Administración de Empresas.
Universidad Politécnica de Madrid
Maestría en Educación Superior. UPEL.
Lcdo. En Administración de Empresas. Universidad
Nacional Abierta.
Abogado. Universidad Bicentaria de Aragua.
Lcdo. En Contaduría Pública. UBA.
Docente Universitario Pre y Post Grado. U.C.; UBA.;
UM.; UPEL Maracay. UNEFA.
Docente Investigador: Tutor y Jurado de Trabajos de
Pre grado y Post Grado.

Alicia Ramírez de Castillo

Abogado. Universidad Central de Venezuela. UCV.
Especialista en Derecho Laboral. USM.
Magíster en Derecho Laboral. UBA.
Doctora en Ciencias Jurídicas. LUZ.
Doctorado en Ciencias Sociales Mención: Trabajo.
Universidad de Carabobo. UC.
Estudios Post-Doctorales. UBA.
Curso de Capacitación Docente. UPEL. Docente Pre
y Postgrado en UBA.

Alfredo José Estraño

Abogado. Universidad de Carabobo. Valencia.
Doctor of Philosophy. Florida State University.
Magíster en Ciencias. Nova University. Florida.

Maestría en Educación Superior. LUZ.
Orientador. División de Orientación Ministerio de Educación.
Licenciado en Educación. UC. Valencia.
Diplomado. Derechos del Niño y del Adolescente. UBA.
Diplomado. Conflictos Familiares e Interculturalidad. Universidad Complutense de Madrid.
Profesor titular Universidad José Antonio Páez.
Profesor titular jubilado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (UPEL-Maracay)

Tulio Valentiner

Doctor en Ciencias de la Educación (UBA) 2004,
Magister en Gerencia (UBA) 1993
Licenciado en Contaduría Pública (UC) 1987.
Faculty Coordinator, Florida Virtual University (USA) 2003-2012.
Director de la sede Valencia de la Universidad Metropolitana (Venezuela) 1999-2013.
Autor del libro “Liderazgo en la Gerencia Moderna” 2001 Valencia: Clemente Editores
Reconocimiento a la investigación (UBA) 2003.
Profesor de postgrado en administración y finanzas (UBA) 1993-1995.

Audy Yuliser Castañeda Castañeda.

Profesora de Lengua Extranjera, Mención Inglés.
Magíster en Educación Mención Enseñanza de la Literatura en Inglés.

Doctora en Cultura y Arte: América Latina y el Caribe (UPEL-IPC, 1991, 1998, 2011).

Doctoranda en Interculturalidad y Traducción por la Universidad de León, España.

Acreditada como Investigadora por el Programa de Estímulo a la Investigación e Innovación (PEII) desde 2011.

Mariangélica Cadagan G.

Lcda. Administración de Empresas (UBA) Venezuela

Lcda. Administración y Dirección de Empresas (ULL) España

Dra. En Economía, Finanzas, Administración y Dirección de Empresas (ULL) España

COMITÉ DE ARBITRAJE

Gustavo Ruiz

Licenciado en Educación. Mención Orientación
Magíster en Docencia Universitaria
Doctor en Ciencias de la Educación
Postdoctorado en Educación

Nancy Schavino

Licenciada en Educación Mención Ciencias
Pedagógicas (UCAB)
Magíster Scientiarum en Educación
Mención Andragogía (UNESR)
Doctora en Ciencias de la Educación
Postdoctorado en Educación

Alicia Uzcátegui de Lugo

Prof. 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.

Ligia Contreras

Lic. en Educación Mención Administración

Magíster en Educación. Mención Planificación Educativa.

Doctora en Educación Mención Currículo

Postdoctora en Educación Latinoamericana.

Betty S. Ruiz M.

Licenciada en Enfermería.

Magister en Educación Mención Orientación.

Doctora en Ciencias de la Educación.

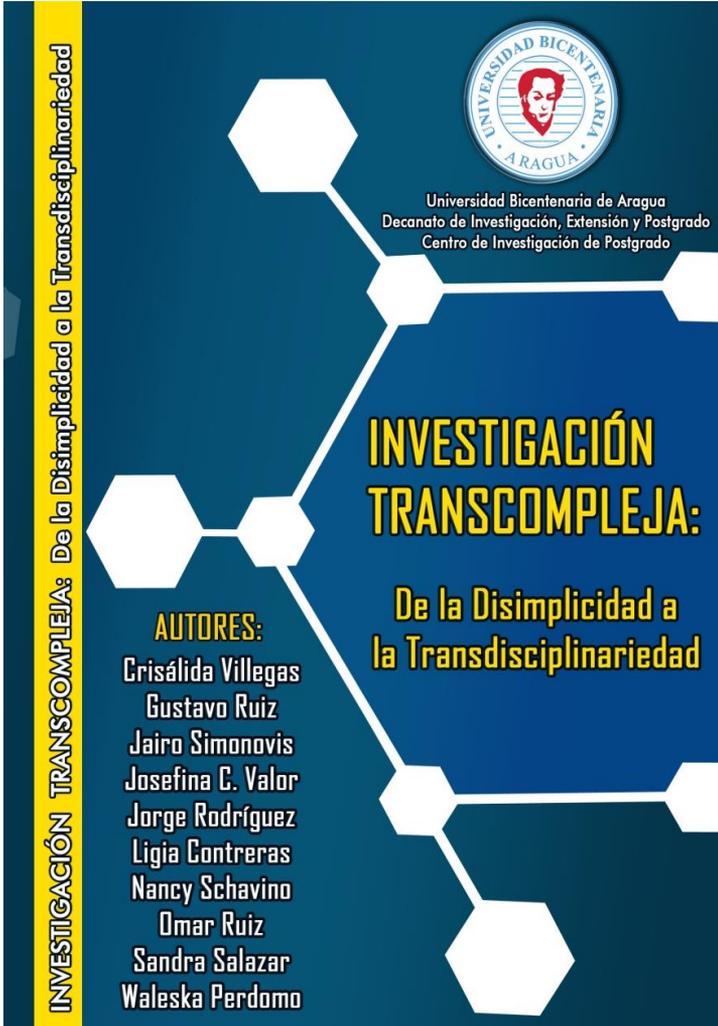
Post-doctorado en Educación Latinoamericana.

Coordinadora del Programa de Enfermería. URG.

Profesora de la Unidad Curricular Investigación Aplicada

Acreditada por el Observatorio Nacional de Ciencia y Tecnología PEI (2012).

LIBROS



Este es el segundo libro dedicado a la transcomplejidad. Resultado del esfuerzo sinérgico de un grupo de investigadores, con la intención de ofrecer nuevas reflexiones sobre diferentes aspectos que se consideran esenciales en el abordaje de esta área. En especial la realidad educativa, compleja y cambiante que se vive en estos tiempos.



UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA
DECANATO DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y POSTGRADO
San Joaquín de Turmero – Estado Aragua



DIÁLOGO TRANSCOMPLEJO

Dra. Crisálida Villegas

Dra. Elys Briceño

Dra. Aida Justo

Dra. Elsy González

Dra. Ingrid Needer

Dra. Sirse Pulido

Este libro es un acercamiento heurístico orientado a resignificar las maneras como hasta ahora se ha producido/construido/reconstruido el conocimiento y sus vías de legitimación/validación/circulación, en el marco de los cambios paradigmáticos que han trastocado las maneras tradicionales de hacer ciencia.

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 Resumen y Abstract Introducción Metodología Resultados y Discusión Referencias	Artículo de Revisión Resumen y Abstract Introducción Desarrollo(subtemas) Conclusiones 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 100 y 200 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 doble espacio. Otras dimensiones serán objeto de consideración por parte del Consejo Editorial.

9. Los trabajos deberán presentarse en original y tres copias. El original debe tener la identificación del autor y estar escrito en papel tamaño carta, a doble espacio. Las copias deben presentarse sin ninguna identificación. Adicionalmente deberá enviarse un respaldo en disquete de 3½ 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.Los autores cuyos artículos sean publicados recibirán cinco números de la revista en la que los mismos aparezcan.

14.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.

SOLICITUD DE SUSCRIPCIÓN		
Apellidos		Nombres
Cédula de Identidad		Profesión
Institución		
Departamento		
Dirección		
Ciudad	Estado	País
Teléfonos		Correo electrónico
Suscripción anual Bs.		Pago en efectivo Bs.
Depósito bancario N ^a	Banco	Fecha
Lugar	Fecha	Firma

Investigación y Creatividad

Volumen 11, N° 1, Año 2013

Maracay, 2013

Impreso en:

Corporación GRAFICOLOR

Maracay, Estado Aragua

www.graficoloronline.com

Informacion@graficoloronline.com