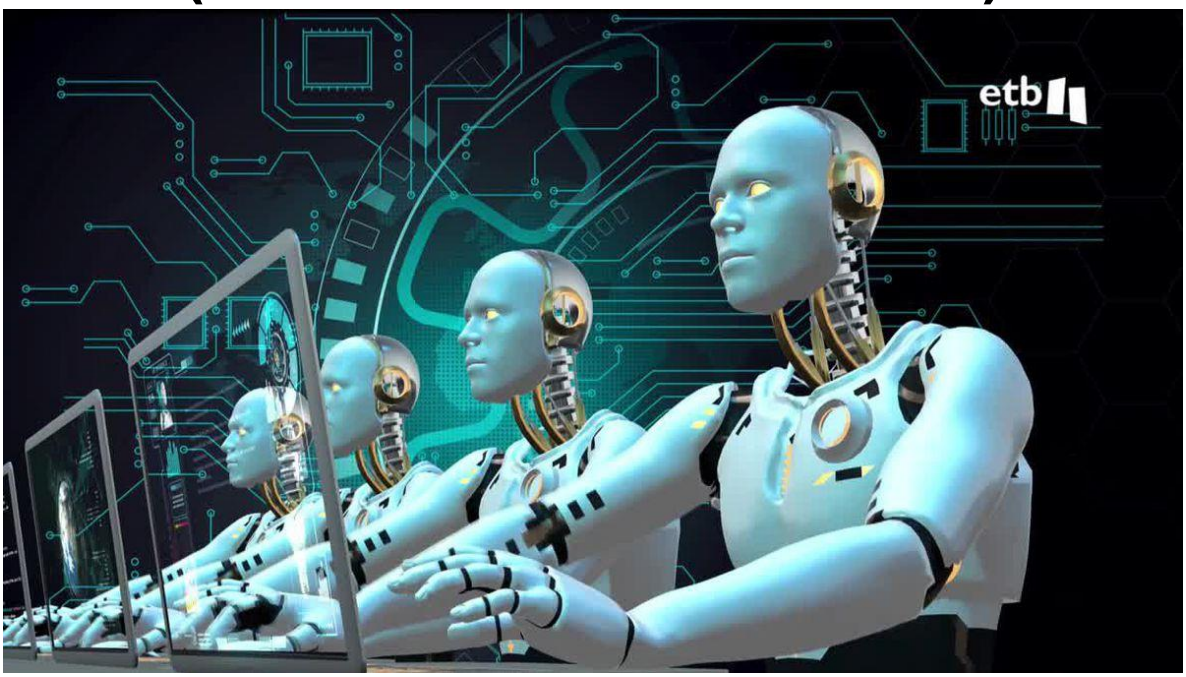
REVISTA LAC
(LOS AGENTES DE CAMBIO)



DÉCIMA SEGUNDA EDICIÓN
JULIO A DICIEMBRE 2023

Diciembre 2023

REVISTA LAC
LOS AGENTES DE CAMBIO

GRUPO MULTIDISCIPLINARIO CONSTITUIDO EN WHATSAPP, DESDE MARZO 2016, EN PORLAMAR, ISLA DE MARGARITA.

COMITÉ EDITORIAL:

PSICOLOGO: RICARDO RANALLI – DIRECTOR EDITORIAL

DRA. EUCARIS MARIA RODRIGUEZ B. - DIRECTORA DE REDACCION

COLABORADORES:

DRA- YESENIA MATA

DR. PEDRO F. ALFONZO

DR. OSMEL LORENZO

MSc. MARIA VIVIANA PINTO

Porlamar, Isla de Margarita
Estado Nueva Esparta
Venezuela

SUMARIO

Pág.

Transformación digital en la Administración Pública: Gestión eficiente para
El Usuario del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) en el
Estado Nueva Esparta.
Lcdo. /Esp. Eliseo José Maza Suárez…… 5

Armonización Tributaria: Reflexiones para el fortalecimiento de una Gestión
Pública Nacional
Lcdo. /Abg. Silvino Ignacio Acosta…… 22

Una perspectiva para el desarrollo del Planteamiento o descripción
Del problema en Trabajos de Investigación y Tesis
Dr. Pedro Fausto Alfonzo Rosas…… 39

Evaluación del Desempeño como eje de transformación en el desarrollo sostenible
En las Instituciones Públicas
Abg. Ariani Cagua……..… 54

La Revelación de la Semiótica de la interacción textual en la formación lectora
Del Docente Venezolano.
MSc. Virgilia Marcano……. 63

Influencia de la acción Comunicativa Ubicuo desde la Perspectiva del
Constructivismo en el Contexto Educativo Actual
MSc. Zara de Jesús Hernández…… 78

Ciencia y Empirismo en la vinculación Universidad- sector Productivo
MSc. Armando Álvarez……..... 87

Desafíos educativos en adolescentes de Educación Media General, desde
Una visión de la Teoría Humanista
Esp. Celestina de J. Rodríguez T……. 96

Índices de Gestión como herramienta de Cambio Organizacional en la Calidad de
Servicio en SEDEMATRI, Alcaldía Maneiro, Nueva Esparta.
Lcda. /Esp. Karely Gil González……. 108

Las Guarichas de Coche y sus diversiones: Una Perspectiva desde las representaciones mentales, vinculadas a las Bailadoras.
Ing./Esp. Maryanne Prieto Peck ……... 129

Teoría del Conocimiento Organizacional: Una Mirada a la Innovación
Abog./Esp. Mary Velys Marcano de Dubén……. 146

La Semana Santa Asuntina: Una visión desde lo religioso cultural y folclórico
Abog. /Esp. Angélica J. Pérez Herrera……... 160

Las Prácticas Administrativas desde los Fundamentos Filosóficos del Pensamiento a la actualidad.
Lcda. /MSc. María Arcia Pérez y Lcda./MSc. Carolin Arcia Pérez …… 187

Vinculo Universidad/Industria desde la mirada de la Teoría de la Complejidad
MSc. Lirimar del V J. Mayorca Campos…… 196

Trascendencia del Comisario en las Sociedades Mercantiles Venezolanas
MSc./Lcdo./Abg. Jalfenis Bermúdez…… 210

Las Políticas Públicas y la Participación Ciudadana en Venezuela
Lcda. Esp. Lismina Figueroa……. 229

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 5-21
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: GESTIÓN EFICIENTE PARA EL USUARIO DEL SERVICIO AUTÓNOMO DE REGISTROS Y NOTARIAS (SAREN) EN EL ESTADO NUEVA ESPARTA

ESP.LCDO. ELISEO JOSÉ MAZA SUÁREZ
Universidad Latinoamericana y del Caribe
Emaza79@Gmail.com

Resumen

El presente artículo se desarrolla con la firme intención de plasmar en esta investigación el proceso de la transformación digital en la administración pública en beneficio de los usuarios del servicio autónomo de registros y notarías. Sistema que fue implementado en plena pandemia del COVID-19. El sistema en línea SIREMER para los usuarios viene a cambiar la perspectiva de todos los usuarios que, en el día a día acuden a la oficina del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) en el estado Nueva Esparta en búsqueda de asesorías para poder acceder al portal www.saren.gov.ve. Es importante que el usuario logre efectuar sus trámites sin pérdida de tiempo o de dinero, ya que si se equivoca en el trámite no hay reembolso si es su error. Igualmente, los funcionarios deben lidiar con los ciudadanos que aún no conocen el proceso en caso de errores. La presente investigación fue intitulada "Transformación digital en la administración pública: gestión eficiente para el usuario del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) en el estado Nueva Esparta**,** la intención del Gobierno es transformar y adaptarse a los cambios de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC'S). Este artículo se desarrolló dentro del contexto del paradigma cualitativo, bajo los postulados de la hermenéutica como accionar para la interpretación de la información, apoyado en las informaciones que a diario aparecen en los medios de comunicación redes sociales y sobre todo la experiencia de 20 años del autor como funcionario público de esta institución en cuestión.

Palabras Claves: Tramites, Transformación Digital, Gestión Eficiente, Gobierno, Administración Pública

Abstract

This article is developed with the firm intention of capturing in this research the process of digital transformation in public administration for the benefit of users of the autonomous registry and notary service. System that was implemented in the midst of the COVID-19 pandemic. The SIREMER online system for users comes to change the perspective of all users who, on a daily basis, go to the office of the Autonomous Service of Registries and Notaries (SAREN) in the state of Nueva Esparta in search of advice to access to the portal www.saren.gov.ve. It is important that the user manages to carry out their procedures without wasting time or money, since if they make a mistake in the procedure, there is no refund if it is their mistake. Likewise, officials must deal with citizens who do not yet know the process in case of errors. The present investigation was entitled "Digital transformation in public administration: efficient management for the user of the autonomous service of registries and notaries (SAREN) in the state of Nueva Esparta. The intention of the Government is to transform and adapt to changes in Information Technology and Communications (ICT'S). This research was developed within the context of the qualitative paradigm, under the postulates of hermeneutics as an action for the interpretation of information, supported by the information that appears daily in the media, social networks and, above all, the 20-year experience of the author as a public official of this institution in question.

Keywords: Procedures, Digital Transformation, Efficient Management, Government, Public Administration.

Introducción

El siglo XXI se ha caracterizado por la incorporación de la tecnología en la vida de todos los ciudadanos del mundo, no importa que tan pobre sea un país, sus ciudadanos buscan por todos los medios cómo obtener la última versión de un dispositivo electrónico, y cada vez más, los fabricantes hacen de ellos que sean más amigables y de fácil manipulación. Para Dentzel (2020)

> Durante los últimos años de la década de 1980 y la década de 1990, internet creció hasta incluir el potencial informático de las universidades y centros de investigación, lo que, unido a la posterior incorporación de empresas privadas, organismos públicos y asociaciones de todo el mundo. (p.20)

Cada día aparece en el mercado un nuevo producto que ha mejorado sus aplicaciones de la versión anterior, y brindan nuevas bondades. Es así como entidades financieras y empresas dedicadas a ofrecer productos y servicios, se han valido de la tecnología para llegar

a más consumidores no importando en que parte del mundo se encuentren, las fronteras, los idiomas y la forma de pago, ya no son una limitante para adquirir un producto determinado, ya es posible y todo gracias a los avances de la tecnología.

Es así como los Estados han ido incorporando la tecnología de la información y comunicaciones, (TICs) en su gestión buscando interactuar con sus gobernados a través de estas plataformas disponibles, que le permitan cambiar la forma de cómo se venía realizando la gestión de su mandato. Ahora es muy común entrar a las redes sociales, por ejemplo, y encontrar una publicación de algún funcionario público hablando de su gestión, anunciar sus próximas actividades, y lo más reciente es que los entes gubernamentales han desarrollado ciertas aplicaciones para el pago de trámites, de obligaciones tributarias, solicitar documentos de identidad, e iniciar un proceso en línea.

Sin duda alguna, la pandemia del COVID-19 obligó a dejar en casa a todas las sociedades del mundo, ocasionó que las empresas desarrolladoras de tecnologías aceleraran las aplicaciones que venían trabajando. También, cambió la manera de cómo hacer compras. Tal cual lo expresa Macadams (2021, p.14). “Los temores de COVID-19 no van a desaparecer de la noche a la mañana. Incluso cuando termine la cuarentena, las personas serán cautelosas, y muchos seguirán prefiriendo comprar en línea desde la seguridad de sus hogares”. Actualmente los establecimientos que no tengan servicio en línea, es una empresa que verá sus ingresos mermar, en el caso de los gobiernos, se percataron que los contribuyentes no podían acudir a las oficinas gubernamentales a cumplir con sus deberes formales y materiales; por lo que cada institución o ente recaudador tuvieron que solicitar el desarrollo de una aplicación o página web que les permitiera a los contribuyentes no dejar de enterar y pagar sus obligaciones.

Es así como el Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) acudió a este nueva modalidad tan innovadora para un servicio, que hasta antes del confinamiento a causa de la pandemia en el año 2020, el servicio prestado era con muy poca tecnología y carente de los servicios fundamentales, como lo son: el servicio eléctrico, el internet y sobre todo contar con equipos de computación adecuados para ofrecer la tan revolucionaria forma de gestionar el pago de los aranceles, la solicitud de la reserva de un nombre, el registro de una nueva empresa, solo por citar algunos de los servicios prestados por el ente.

Por lo ante expuesto, es que este artículo científico es pertinente, en vista que es un tema de la actualidad, el investigador pretende realizar un aporte significativo para todos los usuarios del Sistema de Registro Mercantil, a través de realizar un diagnóstico de la situación actual de la transformación digital de las cuales los usuarios del SAREN en el estado Nueva Esparta no recibieron una inducción, o puedan contar con un manual de procedimiento para ejecutar debidamente el inicio de un trámite en dichas oficinas

Pero esto pasa por generar un contenido que le brinde la oportunidad de ingresar al portal del SAREN y pueda realizar el trámite pertinente sin tener que acudir a terceras personas, que trae consigo un gasto adicional, los usuarios que ingresen y traten de generar cualquier solicitud deben estar preparados para manipular el sistema online creado para este fin en los registros y notarías de todos el país, es importante que el usuario logre efectuar sus trámites sin pérdida de tiempo o de dinero, ya que si se equivoca en el trámite no hay reembolso si es su error. Igualmente, los funcionarios deben lidiar con los ciudadanos que aún no conocen el proceso en caso de errores, y que además no tienen acceso a muchas opciones para poder asistir de la manera correcta y expedita al usuario, sino también para poner a la disposición de cualquier lector interesado en conocer los pormenores de cuál es el paso a paso para realizar satisfactoriamente un trámite en línea ante la página web del SAREN y no fallar en el proceso.

En todo caso el investigador busca con esta investigación dejar precedente académico que permita a cualquier usuario ingresar a la plataforma del Servicio de Registros y Notarías y poder realizar sus trámites sin trabas y contratiempos

Digitalización de la Administración Pública

Los poderes públicos cuentan con los recursos y las ideas para dotar de mayor eficiencia, rapidez y simplicidad a las gestiones administrativas que los ciudadanos están obligados a realizar por su cuenta los trámites personales como persona natural o jurídica que requieran obtener de dicha institución. En tal sentido Hernández, Llanes y Suarez (2020) expresan que “La transformación digital en la administración pública está compuesta por un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos, que incluyen los procedimientos y políticas, la reingeniería y la información de cada uno de ellos”. En

relación a esto, actualmente la digitalización de la administración pública ha sido una gran inversión a raíz de la crisis del COVID-19 que provocó que las instituciones del Estado que no estuvieran la alternativa de un portal web, lo incrementarán para poder brindar la continuidad de sus servicios sin ocasionarle demora a los usuarios.

En consecuencia y por experiencia de casi veinte (20) años trabajando en el Registro Mercantil el autor está consciente de la imperiosa necesidad de que el SAREN digitalizará sus servicios, en razón de estar a la altura de otros entes de la administración pública que cuentan con portales web al servicio de la ciudadanía. Por otro lado, resulte difícil de creer que, para estos tiempos en donde las conexiones a internet son de vital importancia, se deba acudir a una oficina a solicitar cierto trámite cuando ya el mundo se mueve con un solo clip. En el caso en particular que nos atañe en la presente investigación, el portal del SAREN en esta primera etapa en la que se encuentra, presentan algunas dificultades debido a que la información ofrecida es compleja para autoridades públicas, ciudadanos y empresas, lo cual ha reflejado una gran incertidumbre al planificar un procedimiento en la web. En vista de esto; Granados (2022), manifiesta que:

> Cuando hablamos de transformación digital, en realidad estamos hablando de conseguir agilidad, escalabilidad y de incorporar la innovación a los procesos del día a día para poder ofrecer mejores servicios a los ciudadanos, en el caso de las administraciones, o a los clientes, en el caso de las empresas

Esto se refiere, que, con la transformación digital, vine a ofrecer innovación y una mayor calidad de los servicios que puedan prestar las Organizaciones tanto públicas como privadas, y de esta forma brindar más satisfacción a los usuarios; tantas personas naturales como personas jurídicas. Tal transformación digital, requiere una gran inversión en las estructuras organizativas, tanto en equipamiento y capacitación de talento humano que pondrá en marcha la incorporación de las plataformas tecnológicas que les permitan a los ciudadanos mejorar sus experiencias de una manera más eficiente y rápida. Progresivamente esta experiencia le proporciona al usuario un aprendizaje para lo cual no estaban preparados para usar estas herramientas tecnológicas disponibles en la web. En relación a esto: Así argumentó José Manuel García Duarte, director general de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Generalitat Valenciana.

Por su parte García, (2022, p.22) explica que “es verdad que la tecnología es una herramienta necesaria y tractora, pero el cambio de modelo de procedimientos es clave, con el simple hecho de poner ordenadores o software no se resuelven problemas”. Sin duda alguna, la clave de la transformación digital son las personas y las organizaciones y el ciudadano es el centro del uso eficiente de los sistemas tecnológicos y de los procedimientos que vayan a simplificar los procesos tramitación de documentos y crear soluciones para dar respuesta a las solicitudes de las personas que necesitaban la ayuda.

Ahora bien, la transformación digital está al orden del día y la Administración pública tiene un papel importante a raíz de la crisis del COVID-19, la cual ha ocasionado mayor uso de sistemas electrónicos para satisfacer las necesidades del ciudadano. Así que como contar con la tecnología necesaria para que los empleados públicos se adapten al ecosistema con la intención de simplificar la gestión y conseguir altas capacidades de usabilidad. En relación a esto, Solé (2021) expresa:

> El contexto excepcional que se ha generado después de la pandemia del COVID-19, con una situación de crisis sanitaria global, y la puesta en marcha de la legislación en materia de transparencia han acelerado la necesidad de desarrollar unas competencias digitales en las administraciones que respondan a las demandas de la ciudadanía y de las empresas con agilidad y eficacia, de un modo accesible, a través de los dispositivos móviles. (p.65).

En vista, de la aceleración de la necesidad de la administración pública en orientar sus procesos que satisfagan las demandas de cuidamos de una manera más efectiva y rápida durante esta crisis sanitaria por la pandemia del COVID-19, los organismos tienen el gran reto de adaptarse a estos nuevos cambios y proporcionar todos sus servicios y que esta disposición de toda la colectividad y las empresas, sin la necesidad de trasladarse y estar físicamente presente en la institución.

Todos hemos tenido que realizar trámites en la administración pública en algún momento de nuestra vida, para protocolizar una venta de vehículo o un inmueble, cumplir con los deberes formales de pagar los impuestos, realizar nuestra declaración de la renta o para solicitar una partida de nacimiento para personas que quieran legalizarla y apostillarla, bien para realizar la constitución de una empresa o firma personal y cualquier otro acto que requieren las misma, entre otros trámites y gestiones con la administración son infinitos.

Teniendo en cuenta la posición que tienen los gobiernos para impulsar la Administración Digita y adaptarse a un proceso de transformación digital a corto plazo es desarrollar unos servicios públicos digitales más eficientes, personalizados, proactivos, inclusivos, y de calidad. Solé (2021), describe como debe ser una administración más eficiente para el año 2021:

> La transformación digital es un trampolín para llegar a la transparencia, la proximidad, la agilidad y la eficacia en las gestiones administrativas de los ciudadanos que utilizan los servicios públicos digitales de la Administración. El principal objetivo es hacer llegar estos servicios que se prestan a la ciudadanía y a las empresas a través de sus dispositivos móviles con facilidades para la usabilidad y la accesibilidad. (p.70).

En consecuencia, a lo antes planteado por la autora, los gobiernos deben ir adecuándose en un ecosistema digital, estar la búsqueda constante de agilizar la digitalización en los procesos, e ir simultáneamente preparando a los empleados públicos en el manejo de los sistemas. En relación a estas premisas, el contexto tecnológico actual ha puesto de manifiesto la urgencia y la necesidad de impulsar la digitalización de Administraciones y Empresas Públicas, que nos permitan hacer llegar servicios a la ciudadanía y a las empresas a través de sus dispositivos móviles con facilidades para la usabilidad y que estos cambien la visión hacia una percepción de la Administración pública que ofrezca soluciones digitales completas, eficientes, agiles y dificultades de acceso y así superar los procesos arduos que existen en la actualidad. De igual manera debe existir la integración de empleados públicos que ofrezcan mayor comunicación con los usuarios y la colaboración para que se sientan partícipes de los beneficios del cambio hacia la digitalización.

Simplificación de los trámites administrativos en el SAREN

Cuando hablamos de simplificar procedimientos, nos referimos a hacer mucho más sencillo cualquier proceso por el que un órgano toma decisiones sobre iniciativas formuladas por la ciudadanía o el propio organismo. Algunos ejemplos de procedimientos administrativos son: licencias, contratación pública o reclamaciones. Agilizar trámites, por su parte, significa aumentar la rapidez con que se realiza el paso sucesivo para solucionar un asunto con un bajo consumo de recursos (intervención humana).

En este sentido, la simplificación de trámites consiste hacer más sencillo la tramitación de cualquier procedimiento administrativos y agilizar sus fundamentos de las actividades dentro de la Administraciones Públicas, lo cual tiene como ventaja disminución de costes, agilidad, disminución en el consumo de recursos, mejora de imagen, mejora la atención ciudadana, mejora de organización de los procesos, eliminación de las limitaciones espaciales por multisede, mayor seguimiento y seguridad en los procesos.

En relación a esto, la presidenta del Consejo de ministros del Estado peruano, Bermúdez (2021) se refirió logros de la simplificación administrativa, que para impactar en la vida cotidiana de las personas se impulsó en año 2017 la reforma regulatoria en el Perú, con la revisión de los procedimientos administrativos del Ejecutivo. "Los resultados muestran la eliminación de un 30% de trámites y más de 1300 requisitos", aseveró al dar cuenta de los logros alcanzados desde el inicio de dicha reforma hasta el año 2019. Esto se refiere, a que se obtienen mejores resultados al eliminar requisitos de los procedimientos administrativos que los ciudadanos necesitan para tramitar cual acto, sin la necesidad de presentar cualquier cantidad de requerimiento innecesarios para otorgar bien sea una protocolización de constitución de una compañía o bien sea solicitar una liberación de hipoteca o la matriculación de un inmueble. En este sentido, La autoridad única de Simplificación de Trámites y Permisos y director del Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP), Rivas (2015) anunció que:

> "la automatización y simplificación de los trámites para la adquisición de solvencias laborales ante el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo (MPPPST), para lo cual fueron eliminados los 17 recaudos que se exigían antes. Ahora el proceso se realizará de forma rápida y segura vía Internet, ingresando al portal www.mpppst.gob.ve.

Esta simplificación de trámites se basada en Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (LOSTA), Decreto N° 1423, publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.149, de fecha 18 de noviembre de 2014. En la se establecer los principios y bases conforme a los cuales, se simplificarán los trámites administrativos que se realicen ante la Administración Pública. Es torno a esto el servicio autónomo de registro y notarias gira las instrucciones a todas las oficinas registrales y notariales para la aplicación de esta ley.

Cabe destacar, que esta media ha impactado positivamente en la facilidad de acceso a los usuarios, es seguro, sencillo y transparente, por otra parte, ha generado transformación en materia ecológica, pues con la implementación de este nuevo sistema en los registros se ahorrarán hojas de papel al año, lo contribuye con el ecosistema, el medio ambiente y a la disminución del calentamiento global por la eliminación de gases por efecto invernadero.

Con la aplicación de en Ley Orgánica de Simplificación De Trámites Administrativos el Servicio Autónomo de Registros y Notarías, publicada el 19 de noviembre de 2014, bajo el N° 6.156, Decreto Presidencial N° 1.422, Con Rango, Valor y Fuerza de Ley elimina todos aquellos requisitos engorros que obstaculización la tramitación de cualquier trámite antes sus oficinas, tales como: copias de cedulas, copias del Registro de Información Fiscal (RIF), copias de solvencias de otras instituciones, planos, permisos de construcción, entre otros. Con esto y la aplicación de la aplicación de los sistemas tecnológicos y los enlaces con otras instituciones publica el empleado público puede verificar todos estos requisitos sin la necesidad que se le presente el físico de la documentación, solo tiene que verificarlo en un portal web específico.

Es importante destacar el papel tiene la transformación digital para contribuir a la simplificación administrativa, las cual nos permite reducir en muchos sectores de las estructuras organizativas de los entes públicos, en relación a esto, en la actualidad, la Administración Pública puede simplificar los procedimientos y agilizar los trámites fácilmente con las nuevas tecnologías, así como optimizar los tiempos de trabajo para hacer que sus procesos administrativos sean menos trámites que requieren poca atención. Una vez implementadas estas medidas y el uso de los sistemas tecnológicos el servicio autónomo de registros y notarías le permite cubrir las necesidades demandadas día a día por los usuarios de una manera eficientes y agiles y dejar atrás eso arduos los procesos que exigían mayor tiempo, costos, consumo de recursos y atención ciudadana.

La gestión eficiente en la Administración Pública en Venezuela

La Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública apunta a que los organismos y entidades identifiquen, racionalicen, simplifiquen y automaticen los trámites, los procesos, los procedimientos y los servicios internos, con el

propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión. Según el portal web https://www.imsalud.gov.co.

Sin duda alguna, una gestión eficiente de la administración pública bien dada en él sus eficiente de los recursos y la transformación de los organismos del Estado a prestar un mejor servicio, en los cuales simplifique los procesos y procedimiento internos que satisfagan las demandas de la ciudadanía y las entidades de negocio. En este sentido, la gestión administrativa viene evolucionando de tal forma que ha transformado sus estructuras organizativas con el fin de obtener mayores resultados.

En relación, a la administración pública en Venezuela, ha venido presentando estos cambios de transformación de una administración burocratiza hacían una administración de gestión eficiente y descentralizada que garantice un buen gobierno. En torno a esto, Córdova (2006), presentan una serie de planteamientos teóricos sobre el manejo de la administración pública que han dominado las propuestas para el análisis y transformación, donde:

Modelo de Gerencia Pública

Las transformaciones administrativas que han tenido lugar en el sector público venezolano producto de la reforma del Estado que se inició con mayor fuerza a finales de 1991 y que se desarrolló con cierto vigor hasta 1998, se promovieron y aplicaron a través de los planteamientos que integran los postulados de la “gerencia empresarial eficientista”, este enfoque lleva consigo que de forma aparente este proceso se le vacíe de su contenido político que le es inherente por su naturaleza, esto es precisamente uno de los aspectos donde los procesos de reforma del Estado en América Latina han mostrado a juicio del autor su mayor debilidad, pues se han convertido en un conjunto de propuestas fundamentalmente técnicas para cambiar estructuras político-administrativas ineficientes por unas que apuntalen la eficiencia, sin observancia de aspectos inequívocos de la naturaleza de la administración pública producto de su proceso histórico-político y socio cultural.

Es decir que se han trasladado acríticamente construcciones tecnológicas producidas a partir de problemas de producción del sector privado para explicar y resolver situaciones

del sector público, siguiendo una idea que reduce el problema de la administración pública a un problema meramente de funcionamiento-técnico.

La Nueva Gerencia Pública (NGP)

El término de Nueva Gerencia Pública ha sido introducido en los debates, propuestas y análisis sobre todo en los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), así como en diversas publicaciones y congresos dedicados a la discusión del tema de la administración pública, pero no existe aún un consenso sobre el mismo, diversas conceptualizaciones se han dado, lo que si pareciera advertirse es que sus aspectos constitutivos no parecen diferenciarse mucho de aquellos que integran a las propuestas de reforma del Estado o modernización administrativa llevadas a cabo en América Latina desde la década de los años ochenta.

El término es también algo equívoco porque sus elementos no son tan nuevos, por lo que ha sido acusado de vender -viejo vino en botellas nuevas Ormond y Löffler (1999), lo que si llegan autores a señalar es que "el concepto de nueva gerencia pública estaría orientado a una propuesta del manejo de lo público más cercano a las necesidades de orden económico de mayor ajuste estructural". Lo que lo vincularía a los esfuerzos a de reforma del Estado llamados de segunda generación que se distinguen de los enfoques institucionalistas. Son varios elementos que podrían distinguirse de la Nueva Gerencia Pública de acuerdo a lo planteado por Ormond y Löffler.

El Buen Gobierno

Este enfoque se corresponde con los planteamientos formulados desde los organismos multilaterales para la incorporación, en los países clientes de los mismos, de aquellas acciones correctivas en su administración que garanticen un buen funcionamiento, como requisito para el acceso y manejo de recursos económicos. Se aprecia un énfasis particular en cuanto a la dimensión funcionamiento de los Estados en materia económica, que ha sido una característica presente en la concepción del "buen gobierno" como enfoque administrativo, incluso desde sus orígenes, tal y como lo refiere Herrera (2004)

> "en los años 40 el término Governance asociado a la capacidad de mantener la estabilidad económica, el impulso de la Governance por parte

> de los grandes organismos multilaterales se inicia a principios de la década de los 90 precisamente cuando en Venezuela se comienza con decidida voluntad política la reforma del Estado, como salida de las crisis económica e institucional". (p.17).

En relación a esos planteamientos descritos por Herrara, se visualiza la intensión de reformar las políticas de funcionamientos de las instituciones gubernamentales, debido a las crisis económicas y a los cambios sociales que se han presentados desde la década de los años 90 en Venezuela, orientados mejoras en su funcionamiento, normativas, organizaciones, disposiciones, procedimientos, es decir, en aumentar su capacidad de facilitar que los cambios económicos puedan transitar y hallar canales para su desarrollo y la modernización administrativa.

Cabe destacar, para el logro de una administración eficiente se debe invertir en la aplicación de la gerencia pública para la transformación administrativa del sector público, la cual se ha llevado a cabo mediante la descentralización como línea maestra del proceso de reforma del Estado en Venezuela, acompañado con procesos de privatización de diversa modalidad. Córdova, (2006), expresa cuatro aspectos importantes para el logro de la misma:

- ✓ **Creación de nuevas instancias organizacionales**: Ello ha pasado por la fusión, eliminación, y creación de instancias descentralizadas tales como servicios autónomos y otros, para dar celeridad y colaborar con la eficiencia en dos sentidos; al centro de la administración y en la periferia debido a las interrelaciones que se establecen con una organización de consumidores y cogestores que se organiza alrededor de esta nueva institucionalidad.

- ✓ **La participación ciudadana:** Es propuesta como un mecanismo de modernización y democratización; consideramos que las actividades de vinculación de los ciudadanos a las tareas de planificación, ejecución y otros, constituyen realmente procesos participativos efectivos cuando estas están circunscritas a las características señaladas por Cunill (1991) en los siguientes términos; "en tanto portadora de determinados intereses sociales", este tipo de participación que se ha desarrollado en el ámbito de una nueva forma denominada pública pero no Estatal Bresser Pereira y Cunill, (1998) y que se ha expresado en la incorporación cooptada de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG´S) y grupos de vecinos organizados, más allá de los tradicionales grupos representados por los trabajadores, empresarios etc., lo que se ha denominado como un tercer sector, es decir un espacio de administración pública que no es estatal ni privado, pero si público.

Dentro de este contexto, señalamos que la participación ciudadana ha estado operando dentro de los procesos de reestructuración administrativa, más como un elemento para el logro de la eficiencia y control político, que para la profundización democrática. Es decir que la participación ha sido concebida dentro de estos esquemas de transformación o modernización, ha sido más un instrumento de eficiencia y de traslado de ciertas funciones que le son propias al Estado a la sociedad organizada, más en tareas de ejecución y consulta que en el campo de la definición de prioridades.

- ✓ **Flexibilización laboral**: La flexibilización es una estrategia destinada por un lado a contribuir a elevar los niveles de competitividad del sector público, reducir la carga presupuestaria asumida por el Estado a través de las contrataciones colectivas, y el crecimiento anual de la deuda interna proveniente de los pasivos que le generan al Estado su burocracia, y por el otro, se propone como un medio ideal para enfrentar el problema del desempleo, se piensa que uno de los elementos que han imposibilitado enfrentar acertadamente este problema, es decir el desempleo, es la inflexibilidad de la relación existente entre el trabajador y el patrón.

La flexibilización ha sido una estrategia aplicada en aquellas estructuras que fueron descentralizadas y modernizadas sobre todo en áreas asociadas a la economía, ello dentro del desarrollo alcanzado en Venezuela en cuanto a la descentralización de puertos, aeropuertos, puentes y otros. Desde el punto de vista de la puesta en funcionamiento de la administración paralela surgida de las políticas para la prestación de servicios sociales clave dentro de la administración del presidente Chávez la vinculación con esta administración ha seguido una especie de flexibilización en el sentido que los ciudadanos que se incorporan a estos programas sociales ejecutan actividades que son remuneradas mediante asignaciones por la administración pública, pero sin la formalidad de un empleo duradero que lo incorpore a la estructura productiva con los beneficios socioeconómicos que ello implicaría.

Según Saravia (1998)

> "el concepto de flexibilización comprende el conjunto de medios destinados a mejorar la eficiencia de las organizaciones y su capacidad de adaptación a las variaciones del contexto en que ella. Implica el abandono de métodos universalistas a favor de una actividad orientada hacia resultados junto a métodos de gestión de recursos humanos y financieros basados en la descentralización de responsabilidades y en la adaptación al contexto". (p.4).

En este contexto, destacamos el papel que tiene la participación ciudadana en estos procesos de transformación o modernización de gobierno hacia la fusión, eliminación, y creación de instancias descentralizadas tales como: servicios autónomos y organización e instituciones, que permitan mayor celeridad y eficiencia. a en los procesos administrativos de cada una de ellas, la cual ha sido la clave como instrumento de eficiencia y de traslado de ciertas funciones que le son propias al Estado a la sociedad organizada.

Con respecto, la gestión eficiente de la administración pública en Venezuela y la transformación de la misma así sido parte de una revolución democrática, como un paso para lograr el equilibrio político y transformar las estructuras que median entre el Estado y la ciudadanía, es decir para cambiar los patrones estructurales que integran el modelo administrativo previo a la promulgación de la Constitución Nacional de 1999. Tal propuesta equivaldría a la ruptura con el modelo administrativo previo al proceso político que ha intentado el presidente Chávez desde 1998, sobre todo de las prácticas que lo hicieron pernicioso. Se extrae de los planteamientos que la estructura y funcionamiento administrativo debe estar vinculado estrechamente a las necesidades locales de la ciudadanía, de carácter asistencialista en pro de la eficiencia.

Para Chávez. (1996).

> "…la Administración Pública debe acentuar su papel mediador a través de la elaboración de políticas, y reglamentaciones que hagan posible que esas funciones se lleven a cabo en forma eficiente y sin menoscabo de la localidad de vida de la ciudadanía con mecanismos continuos de retroalimentación que le permitan ejercer su función conductora de los procesos sociales mecanismos de corrección cuando fracasan los mercados o se deteriora el clima empresarial"

Tal afirmación deja claro, la misión que tienen la administración pública en planificar políticas públicas orientadas al fortalecimiento de las estructuras organizativas de las instituciones gubernamentales de la mano de la participación ciudadana para el logro de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y que estos cambien su percepción de los arduos procesos que retardaban la gestión eficiente dentro de las organizaciones.

Aunado a esto, los gobiernos deben promover métodos administrativos que produzcan el conjunto de amplios resultados para en logro objetivos determinados, con el menor costo tanto de personal y materiales, por tanto, que se logra la máxima precisión, eficiencia,

velocidad y simplificación administrativas, mejores manejos de los recursos. De esta manera para los contribuyentes la eficiencia se identifica con la reducción de los procesos burocráticos gubernamentales, independientemente de los servicios públicos que se presten y para quienes tratan de expandir los programas de gobierno en pro de la eficiencia, debe acelerar los procedimientos y los métodos que proporcionen un bienestar.

Reflexiones Finales

Cada día los ciudadanos son más dependientes de una conexión a internet, ya es imposible la vida sin estar conectado, a través de WIFI o datos móviles, las redes sociales, las gestiones bancarias, la compra en líneas y ahora en Venezuela los trámites en los diferentes entes gubernamentales es una realidad. El mundo vive conectado, las fronteras desaparecieron del espectro global. Es tan importante el internet que, la ONU ha declarado un Derecho Humano fundamental en el desarrollo de una sociedad.

En Venezuela a pesar de las desactualizaciones en esta materia ha tenido la empresa Compañía Anónima Teléfono de Venezuela (CANTV) de acuerdo a los estándares internacionales en esta materia, el Ejecutivo en el último año ha abierto las puertas para que el capital privado coadyuve con la empresa del Estado ofreciendo nuevas oportunidades para que más hogares no importando el estrato social al que pertenezca, para la fecha que se escribe este artículo en el estado Nueva Esparta existen al menos cinco (5) compañías que ofrecen este servicio. DataLink, Isla data, Fibex telecom, Inter y Skynet solo por citar las principales, esta apertura contribuye a mejorar la conectividad en la región, motivo por el cual ya los ciudadanos pueden acceder a los diferentes portales para realizar sus trámites en líneas.

En este mismo orden de ideas, solo queda que el personal que manejan y diseña la página web del (SAREN), ofrezca un tutorial completo de cómo realizar cada uno de los trámites sin la necesidad de acudir a las instalaciones de la oficina en búsqueda de orientación del paso a paso a seguir para navegar en cada una de las múltiples opciones disponible en el portal de la institución.

Referencias Bibliográficas

Bermúdez, V. (2021). **Simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía**. Recuperado de: https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/

Chávez, H. (1996). **"Una revolución Democrática", la propuesta de Hugo Chávez".** Ministerio de Planificación y Desarrollo, Caracas, Venezuela. http:// www.mpd.gov.ve/prog-gob/pg_eqpol. Htm.

Córdova, E. (2006). **Administración Pública en Venezuela**: Aproximaciones a los cambios y transformaciones. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo. php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000300007

Cunill, N. (1991). **Participación Ciudadana**. Centro Latinoamericano para el Desarrollo (CLAD), Caracas, Venezuela.

Dentzel, Z. (2020). **El impacto de internet en la vida diaria.** Portal web OpenMing BBVA. https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-impacto-de-internet-en-lavidadiaria/#:~:text=Internet%20ha%20cambiado%20el%20comercio,a%20la%20propia%20comunicaci%C3%B3n%20social.

Gaceta Oficial N° 40.549 (2014) **Decreto Con Rango, Valor Y Fuerza De Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, publicado en Gaceta Oficial**. Consultado el 21 de mayo de 2023 en http://www.conatel.gob.ve/wp-content/uploads/2015/04/Ley-de-Simplificaci%C3%B3n-de-Tr%C3%A1mites-Administrativos2.pdf

García, J. (2022). **Digitalización de la Administración pública**. Recuperado en: https://elpais.com/economia/ Consultado el 14 de Julio de 2022.

García, N. (2018). **Saren pondrá captahuellas para verificar la identidad de los que tramitan documentos.** Recuperado del portal web www.talcual.com https://talcualdigital.com/saren-pondra-captahuellas-para-verificar-la-identidad-de-los-que-tramitan-documentos/. Consultado el 25 de marzo de 2023

Hernández, Y., Llanes, M. y Suarez, M. (2020). **Transformación digital de la administración pública: ejes y factores esenciales. Instituto de Información Científica y Tecnológica,** Cuba ISSN: 1562-3297. Vol. 22, núm.4, 2020. http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/145/1451943011/html/#:~:text=y%20la%20participaci%C3%B3n.,La%20transformaci%C3%B3n%20digital%20en%20la%20administraci%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20est%C3%A1%20compuesta%20por,de%20cada%20uno%20de%20ellos.

Herrera, R. (2004). **"¿Buena gobernanza contra buen gobierno? CNRS-Francia...** Reporte escrito para la Comisión de Derechos Humanos de la ONU (Ginebra), presentado por el Centre Europe-Tiers Monde y la American Association of Jurist, enero

IMSALUD. (2016). **Eficiencia Administrativa.** Publicado en el portal web. https://www.imsalud.gov.co/web/cero-papel/eficiencia-administrativa/s Prácticas

Ley Orgánica de Simplificación De Trámites Administrativos, **Decreto N° 1423**, publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.149, de fecha 18 de noviembre de 2014

McAdams, J. (2021). **La creciente importancia del comercio electrónico durante COVID-19 y los beneficios de la venta en línea.** Portal web www.progress.com https://www.progress.com/es/blogs/the-growing-importance-of-ecommerce-in-a-post-covid-19-world. Consultado 31 de julio 2023

Numenti. Grupo (2020). **Importancia de simplificar y agilizar trámites en la AAPP**. Publicado en el Portal web. https://numenti.grupocibernos.com/blog/importancia-de-simplificar-y-agilizar-tramites-en-la-aapp

Ormond, D. y Löffler, E. (1999**)." Nueva Gerencia Pública ¿qué tomar y qué dejar?** En Revista del CLAD, Reforma y Democracia, Nro.13. Caracas, Venezuela.

Rivas, D. (2015). **Simplificación y automatización de solvencias laborales**. Recuperado de: https://www.saren.gob.ve/?p=857

Saravia, E. (1998). **"La situación del personal de la administración",** Documentos internacionales, Seminario sobre la situación del personal de la administración pública de América Latina 1997 24 y 25 de abril, Santo Domingo, República Dominicana, CLAD-PNUD Comisión Presidencial para La Reforma y Modernización del Estado

Solé, Mireia (2021). **Administración digital: hacia la digitalización del sector público**. Recuperado de: https://www.captio.net/blog/digitalizacion-administracion-publica. Consultado el 6 de julio, 2021

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 22-38
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

ARMONIZACIÓN TRIBUTARIA: REFLEXIONES PARA EL FORTALECIMIENTO DE UNA GESTIÓN PÚBLICA NACIONAL

ABG. SILVINO IGNACIO ACOSTA
Universidad Latinoamericana del Caribe
signacosta80@gmail.com

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objeto reflexionar acerca de la armonización tributaria, y cómo esta pueda fortalecer la gestión pública nacional. Esto, en virtud de la inexistencia de una armonización y coordinación del sistema tributario en Venezuela la cual ha traído como consecuencia la alta presión fiscal en los estados y municipios, y como consecuencia se ha presentado doble tributación de impuestos sobre la misma materia, y un mismo sujeto que es gravado por dos o más entes territoriales. Apoyado en el método hermenéutico, con el cual se efectúan los basamentos teóricos, permitiendo el aporte de doctrinarios. Así pues, la armonización tributaria pretende incentivar el desarrollo de las actividades económicas en el país, basado en un sistema tributario que brinde seguridad jurídica para que se creen las condiciones necesarias que promuevan la inversión en el país ya sea de personas naturales y jurídicas nacionales o internacionales. Es desde la Asamblea Nacional y el Poder Ejecutivo Nacional que se está impulsando la armonización tributaria,para ello ya se aprobó es segunda discusión la ley que regulará la materia la cual tiene como finalidad simplificar, coordinar y armonizar el sistema tributario estadal y municipal, Asimismo, el espíritu pretendido, busca la protección de la capacidad contributiva de los contribuyentes y que los tributos internos de estas entidades político-territoriales no obstaculicen el desarrollo económico del país, ya sea por su incidencia o por los aspectos de control, vinculados con las materias que regulan.

Palabras claves: Armonización Tributaria, Gestión Pública, Gobierno Nacional.

Summary

The purpose of this research work is to reflect on tax harmonization, and how it can strengthen national public management. This, by virtue of the non-existence of a harmonization and coordination of the tax system in Venezuela, which has brought as a consequence the high fiscal pressure in the states and municipalities, and as a consequence, double taxation of taxes on the same matter has been presented, and a same subject that is taxed by two or more territorial entities. Supported by the hermeneutic method, with which the theoretical foundations are made, allowing the contribution of doctrinaires. Thus, the tax harmonization aims to encourage the development of economic activities in the country, based on a tax system that provides legal certainty so that the necessary conditions are created to promote investment in the country, whether by national natural and legal persons or international. It is from the National Assembly and the National Executive Power that tax harmonization is being promoted, for this the law that will regulate the matter has already been approved in the second discussion, which has the purpose of simplifying, coordinating and harmonizing the state and municipal tax system, Likewise , the intended spirit, seeks to protect the taxpayers' ability to pay and that the internal taxes of these political-territorial entities do not hinder the economic development of the country, either due to their incidence or due to control aspects, linked to the matters that regulate.

Keywords: Tax harmonization, Public Management, National Overnment.

Introducción.

El Sistema Tributario Venezolano está fundamentado en los principios constitucionales de legalidad, progresividad, equidad, justicia, capacidad contributiva, no retroactividad y no confiscación. Este sistema distribuye la potestad tributaria en tres niveles de gobierno: nacional, estatal y municipal. Es por esto que la armonización tributaria en los distintos niveles del poder público, y aplicando medios tecnológicos debe ser un mecanismo que permita la convivencia de forma proporcional de los diferentes tributos, así como, también de medidas adoptadas para evitar la doble tributación y la voracidad fiscal, teniendo como objeto el de garantizar la igualdad en la aplicación de los tributos, cualquiera que sea su origen territorial, sin que ello implique la desnaturalización de las competencias que integran la autonomía.

Dadas las diversas ventajas de este mecanismo, diversos países del mundo han optado por implantar un sistema de armonización tributaria que les ayude a promover en mayor medida las actividades económicas, reducir la evasión fiscal y optimizar la recaudación de tributos. Actualmente en Venezuela, dicho sistema de armonización se implementa tanto en

el ámbito nacional, estadal como municipal y está tipificado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en su Artículo 156 numeral 13, el cual consagra que el Poder Público debe garantizar mediante la creación de leyes la coordinación y armonización de las distintas potestades tributarias, así como definir los principios, parámetros y limitaciones en especial para determinar los tipos de impositivos o alícuotas de los tributos estatales y municipales.

Es por esto, por lo que el investigador estudia las viabilidades existentes en lo que se refiere a la armonización tributaria venezolana. De igual manera busca beneficiar a la comunidad académica y profesional, con un tema de interés y poco estudiado a nivel nacional. El presente artículo se desarrolla bajo el paradigma cualitativo, este facilita conocer los aspectos positivos y negativos de la armonización tributaria en la modernización de la gestión pública, su implementación como medio de simplificación para el pago para tributos, cuáles son las teorías que las sustentan, conocer las normativas legales vigentes en Venezuela que permitan a la administración tributaria innovar y comprender aspectos teóricos que se relacionan con el tema. Se centra, desde la hermenéutica, para conocer las opiniones de los expertos, sus experiencias en el tema, descubriendo los aspectos que puedan tener relación entre sí y los elementos que se relacionan con las experiencias que se presentan. Para ello se apoya en la tecnología de la información para ubicar foros, convenios, artículos científicos de autores expertos reconocidos, y, cuya información es analizada y abordada desde el análisis del discurso.

Los tributos forman parte importante de la economía del país, así como su contribución para una óptima gestión gubernamental. Estos se encuentran basados en la legislación de cada país; en Venezuela su origen está en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de allí se delegan competencias a cada nivel de gobierno, bien sea nacional, regional o municipal, para que cada uno de ellos genere sus ingresos a través de los tributos sin crear distorsiones y una carga tributaria excesiva a los contribuyentes.

Ahora bien, debido a los constantes cambios legales, la creciente inflación, la disminución del poder adquisitivo y diversos factores que han afectado una buena gestión tributaria por parte de las autoridades competentes, en las cuales se han tomado medidas que en uno u otro caso han afectado a los contribuyentes, se han visto la necesidad de crear

mecanismos que minimicen o que simplifiquen los procesos tributarios; tal es el caso de la armonización tributaria, la cual es un procedimiento que busca dar una mejor nivel de recaudación para el gobierno y una simplificación del sistema tributario para los contribuyentes.

Cabe destacar que este artículo puede ser de gran aporte para los distintos niveles del gobierno en cuanto a la armonización tributaria, y los procedimientos a seguir para tener una mejor recaudación y una simplificación de los trámites a los contribuyentes, además de que los tributos se apliquen de manera proporcional, pudiendo evitar una doble tributación. Que desde el poder legislativo se dé garantías de igualdad en el diseño y aplicación de los tributos.

En este sentido, este artículo podrá servir de referencia para el sector público para la innovación en la implementación de lo ya señalado en el año 1999, armonizar los tributos, y que permita o sirva de medio de divulgación. Para los ciudadanos, que permita esta investigación para conocer los beneficios propios de la armonización tributaria en el proceso de modernización de la gestión pública.

El proceso de armonización de las leyes en materia tributarias puede permitir la disminución de las distorsiones entre los distintos entes con potestad tributaria, Estado, regiones y municipios. Así mismo, el que se establezca establecimiento de uniformidad y límites en las alícuotas tributarias, simplificaría la actividad de las haciendas públicas Nacional, estatales y municipales. Atendiendo desde la innovación de la gestión pública la necesidad de los contribuyentes que a través de la unificación de criterios se puedan evitar arbitrariedades y abusos; es decir, estableciéndose límites a las distorsiones en materia fiscal, a los entes dotados de poder o competencia tributaria. Lo ideal con la armonización tributaria es establecer tributos moderados para estimular la inversión y el trabajo, e instituciones que protejan el derecho de propiedad, fomenten la libertad económica.

Esta visión se adapta a la perspectiva señalada por los autores Osorio y Ruiz (2014) que manifestaron que la armonización en Venezuela se da a través de un proceso coordinador de potestades nacional, estatal y municipal mediante una base legal que señala todos aquellas, medidas y restricciones para la determinación de las alícuotas en los tributos de las entidades territoriales, con el fin de evitar distorsiones fiscales en sus distintas autonomías. Con base al sistema de armonización, en Venezuela han surgido diversos convenios municipales con

la finalidad de que se aplique una justa distribución de las cargas impositivas entre los mismos evitando la tributación doble o múltiple.

En este orden de ideas, Osorio y Ruiz (como se citó en Sanmiguel, 2006) considera que la armonización tributaria corresponde a medidas adoptadas para evitar la doble tributación, a fin de no entorpecer el flujo de capitales y compatibilizar según algún criterio común, las decisiones que toman los agentes económicos dentro de cada uno de los países. De la definición de este autor se desprende uno de los preceptos fundamentales de la armonización tributaria, que no es más que la garantía de evitar doble tributación por parte de los contribuyentes. Ahora bien, no se hace necesario que todas las administraciones tributarias cambien sus políticas, se trata más bien de adecuarse a las necesidades del momento, a unificar criterios que puedan ir en detrimento de los contribuyentes. Lo que realmente busca la armonización tributaria es que las recaudaciones se efectúen de manera eficiente y eficazmente.

Asimismo, los efectos económicos y fiscales en el proceso de armonización de las normas tributarias permiten la disminución de las distorsiones existentes entre los distintos entes con potestad tributaria a través de la limitación del malentendido alcance del privilegio de la autonomía financiera de que se han revestido constitucionalmente la Nación, Estados y Municipios.

Por otra parte, el establecimiento de un tope máximo en las distintas alícuotas tributarias sería otro efecto o consecuencia, ya que, como forma de control armónico entre la Hacienda Pública Nacional y las Haciendas Locales, así como la de estas últimas entre sí, con el fin de evitar arbitrariedades y abusos; es decir, estableciéndose límites a los desmanes fiscales de los entes dotados de poder o competencia tributaria. Lo ideal con la armonización tributaria es establecer tributos moderados para estimular la inversión y el trabajo, e instituciones que protejan el derecho de propiedad, fomenten la libertad de los mercados y estimulen los avances tecnológicos y la provisión de servicios de infraestructura.

Ahora bien, se ha visto el problema de la doble tributación, el hecho de que el fisco nacional establezca un impuesto, luego otro Estado establezca otro impuesto sobre la misma materia, y un mismo sujeto es gravado por dos o más entes territoriales por poseer poder de imposición. Esto trae como consecuencia inmediata que se produzca una carga fiscal

excesiva en los contribuyentes pudiendo repercutir en la localización de la inversión. Por tanto, el efecto de la armonización y coordinación del sistema tributario es brindar garantías a los inversionistas nacionales y extranjeros a través de la existencia de una legislación coherente que elimine o evite la doble tributación, establecer competencias y potestades tributarias claramente definidas y delimitadas, para otorgar de esta forma seguridad jurídica a las inversiones y prevenir la múltiple imposición por un mismo hecho imponible y la evasión de competencias en el ámbito tributario entre los distintos entes políticos territoriales.

Por otro lado, la inexistencia de una armonización y coordinación del sistema tributario en Venezuela ha traído como consecuencia la alta presión fiscal. Igualmente, la posibilidad de proceder a una confiscación impositiva por ser injusta puede resultar de la acumulación de varios impuestos de manera tal que perjudiquen la capacidad económica del contribuyente.

Lo cierto es que, desde la antigüedad, los tributos han sido la base de financiamiento de los órganos gubernamentales, por lo cual se han ido adaptando y ajustando de acuerdo con las necesidades de cada localidad. A nivel internacional se han creados acuerdos entre países para evitar la doble tributación y así tener una armonía tributaria. En Venezuela y de acuerdo con la Constitución vigente tenemos tres (3) niveles de gobierno, el Nacional, el Regional y el Municipal, los cuales tienen dentro de sus funciones la creación, recaudación y administración de tributos, apegados a lo dispuesto en la Constitución y las leyes afines.

Es así, que existen tributos nacionales, regionales y municipales; siendo estos últimos quienes ha generado una controversia fiscal debido a su implementación de diferentes formas y diferentes maneras de ejecución teniéndose casos de municipios donde las tasas o alícuotas son exageradas en referencia a otros municipios, de igual manera el uso de monedas extranjeras para el cobro de los tributos, creación de unidades de cuentas distintas a las establecidas por el ente Nacional en materia tributaria (SENIAT). Si bien las leyes y las ordenanzas municipales tenía como unidad de cuenta para el cobro del tributo la unidad tributaria, y esta se actualizaba cada año, a partir del año 2017 cuando el país comienza a sentir los embates de la hiperinflación, esta unidad tributaria se fue quedando rezagada, y el órgano que la actualizaba (el SENIAT) dejó de publicar en gaceta oficial la actualización que

en el mes de enero o febrero de cada año se hacía con base a la tasa de inflación acumulada del año anterior. Y que desde el año 2014 se fue quedan rezagada.

Puede observarse en la siguiente figura que esta unidad tributaria se actualizaba año a año, sin embargo, a partir del año 2017 esto dejo de actualizarse:

Tabla 1. Unidad tributaria 2007-2017

Año	Valor UT Oficial	Variación UT respecto al ejercicio anterior	INPC Ejercicio Anterior	Valor UT Ajustado a INPC Real
2007	Bs. 37.63	-	-	Bs. 37.63
2008	Bs. 46.00	22.24%	22.50%	Bs. 46.10
2009	Bs. 55.00	19.57%	30.90%	Bs. 60.34
2010	Bs. 65.00	18.18%	25.06%	Bs. 75.47
2011	Bs. 76.00	16.92%	27.18%	Bs. 95.98
2012	Bs. 90.00	18.42%	27.57%	Bs. 122.44
2013	Bs. 107.00	18.89%	20.07%	Bs. 147.01
2014	Bs. 127.00	18.69%	56.19%	Bs. 229.62
2015	Bs. 150.00	18.11%	68.54%	Bs. 387.00
2016	Bs. 177.00	18.00%	180.87%	Bs. 1'086.96
2017	Bs. 300.00	69.49%	511.00%	Bs. 6'641.35

Fuente: https://naymaconsultores.com/unidad-tributaria-sancionatoria/

Esto ocasionó que en los municipios se revisaran sus ordenanzas y comenzaron a establecer como unidad de cuenta para el cálculo de los tributos sus propias unidades de medida, surgiendo la figura de unidad tributaria municipal; así, las gobernaciones hicieron lo propio, buscar mecanismos que les permitieran actualizar el cobro de tributos, en virtud que desde el Poder Ejecutivo Nacional no se actualizaba la unidad tributaria, en los estados surge la unidad tributaria estadal. Es para el año 2022 que se publica después de varios años la actualización de la unidad tributaria, plasmada en Providencia Administrativa emanada del Despacho del Superintendente del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), con el No. SNAT/2022/000023, en fecha 07/04/2022, publicada en Gaceta Oficial No. 42.359 del 20 de abril de 2022, fijando el valor de la Unidad Tributaria de Bs. 0,02 a Bs. 0,40. Y para el presente año, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) reajustó el valor de la Unidad Tributaria (UT) a Bs. 9,00 mediante Providencia Administrativa N° 2023 / 000031, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.623, de fecha 8 de mayo de 2023.

Es por esto que, el Poder Público Nacional de acuerdo con diferentes observaciones y sentencias emitidas por el Tribunal Supremo de Justicia (T.S.J.) (Es importante destacar que la armonización de los tributos municipales se ejecuta tras la sentencia 0078 del 7 de julio del año 2020 en la que el Tribunal Supremo de Justicia que ordenaba un acuerdo en esta materia), determinó la creación del Acuerdo Nacional de Armonización Tributaria, con la finalidad de simplificar, unificar, y adecuar el sistema tributario nacional desde los municipios, este acuerdo avalado por el vicepresidente de la República permitió que el Consejo Bolivariano de Alcaldes instancia que agrupa 305 mandatarios municipales del país, firmaran el acuerdo de armonización de los tributos municipales, para impulsar el desarrollo económico. Posteriormente mediante la sentencia 118 de fecha 18 de agosto de 2020 donde se dictan los parámetros para llevar a cabo ese proceso, y así tener una armonía tributaria nacional, obligando además a los demás alcaldes a que nos suscribieron el acuerdo, a acogerse a este acuerdo de armonización tributaria.

En ese sentido, Tinoco, Travieso, Planchart y Núñez (2020, párr.3) señalan que la Sala Constitucional en atención al acuerdo suscrito, resolvió lo siguiente: 1. Ordenar a los alcaldes suscriptores del acuerdo, proceder en el lapso de 30 días continuos a adecuar sus ordenanzas municipales relativas a los tipos impositivos y las alícuotas de los tributos inherentes a las actividades económicas. 2. Instar a los alcaldes no suscriptores de dicho Acuerdo a manifestar ante esta Sala su adhesión al mismo. Sin bien en algunos pocos casos, las bandas previstas en el Acuerdo significarían un alivio o reducción de la pesada carga impositiva que se impone a los contribuyentes en los distintos municipios. En términos generales, el Acuerdo no corrige los problemas estructurales de la tributación municipal.

De la misma manera, Lara (2018, p. 1 - 3) manifiesta que “Lo primero que debe señalarse es que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) le asignó al Poder Nacional la competencia para dictar la legislación tendente a garantizar la coordinación y armonización de las potestades tributarias de los municipios. (…). La armonización tributaria actúa como un mecanismo para la adopción de decisiones tendentes a evitar que se produzcan por parte de los poderes públicos con potestad tributaria – siendo el caso de los municipios para efectos de estas líneas – incurran en doble tributación u otros

excesos, con miras a brindar garantías tanto al sector público como a los contribuyentes sin que tampoco se pierda o desmejore la autonomía.

El autor arriba citado manifiesta que "Cuando el Constituyente atribuyó los distintos tributos a los poderes públicos (nacional, estatal y municipal) encargó al legislador en cada nivel su desarrollo; por ejemplo, si se observan el Impuesto sobre el Alcohol y Especies Alcohólicas (nacional); timbres fiscales (estadal) y el de Actividades Económicas (IMSAE, municipal) conducen a indicar que un ramo del comercio puede ser gravado por varios sujetos activos dentro de la relación jurídica tributaria, mediante hechos generadores o imponibles diferentes, lo que ha dejado sentado la jurisprudencia en instancia y del Tribunal Supremo de Justicia. Esto evita la intromisión en las competencias de forma tal que no se requiere declarar su nulidad. Ahora bien, con la armonización tributaria se busca frenar la tentación de aprobar tributos – por ejemplo – con alícuotas que lesionen la capacidad contributiva de los sujetos pasivos. Con vista de ello se ha elevado el planteamiento si dictar varias leyes con características armonizadoras o agotarla en una sola ley".

En este sentido, Lara (2018, p. 21 - 22) refiere que autores como Leonardo Palacios

> … son de la opinión de la necesidad de dictar una ley que pudiera lograr la armonización de todos los tributos nacionales, estatales y municipales, inclusive con prelación a legislar sobre los tributos que deban aprobar los municipios. Como contrapartida Adriana Vigilanza sostiene que no puede por vía de legislación nacional suprimir o excluir un tributo de asignación constitucional, colocando el ejemplo del Impuesto sobre Actividades Económicas (IMSAE), salvo que se trate de las limitaciones constitucionales de forma expresa, para el caso de la cría, pesca y actividad forestal, lo que tampoco está planteado en términos de exclusión, ya que se podrán gravar – siempre que no se trate de actividad primaria – con una alícuota que no exceda del 1% hasta tanto mediante ley nacional sobre la materia disponga unas distintas. Ob. cit.

Así pues, habiendo unificado el criterio para los municipios para el cobro de tributos, se hizo necesario que desde la Asamblea Nacional, se comienza a discutir una Ley que reúna la armonización tributaria en todos los niveles del Poder Público, por lo que, se presenta el proyecto de Ley Orgánica de Coordinación y Armonización de las Potestades Tributarias de los Estados y Municipios impulsado por el Poder Ejecutivo Nacional, el cual se basa en los principios de integridad territorial, cooperación, solidaridad, concurrencia y

corresponsabilidad; esto busca la armonización y, permitir un sistema tributario nacional que permita la implementación de las políticas públicas y el cumplimiento de los fines del estado, buscando proteger el ejercicio económico de los contribuyentes, proteger su capacidad contributiva de éstos. En la exposición de motivos, el proyecto de ley recoge el Acuerdo Nacional de Armonización, que queda ratificada con la sentencia N° 0118 emanada de la Sala Constitucional Tribunal Supremo de Justicia; esta sentencia ha servido de como referente para iniciar la adecuación de los tipos impositivos y las alícuotas inherentes a tributos municipales y regionales, que permita garantizar la coordinación y armonización de las potestades tributarias que corresponden a los estados y municipios, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) publicada en Gaceta Oficial número 5.908 de fecha 19 de febrero de 2009.

Es importante resaltar el enfoque que se le otorga al instrumento, plasmado en su exposición de motivos, es el de la simplificación de trámites, evitar procesos o figuras que entorpezcan el ejercicio de la actividad económica, como evitar cualquier modalidad que pueda constituir supuestos de doble tributación. En esta ley, se establece un sistema armónico de los tributos de mayor incidencia a nivel estadal y municipal, buscando la protección de la capacidad de los contribuyentes y buscar mecanismos, que incentiven los emprendimientos y el crecimiento comercial del país, en atención a los planes nacionales de desarrollo.

La siguiente figura plasma el preámbulo a al acuerdo nacional de armonización tributaria y a la sentencia 118 de la sala Constitucional:

Figura 1. Acuerdo Nacional de Armonización Tributaria (2020)

Fuente: Alliott Group (2020) https://www.facebook.com/AlliottVe/photos/pcb.1601436256700715/1601436040034070/?type=3&theater)

En ese mismo orden de ideas, el tema de la armonización tributaria se encuentra en discusión en la Asamblea Nacional, con el proyecto de Ley Orgánica de Coordinación y Armonización de las Potestades Tributarias de los Estados y Municipios, la cual fue aprobada en primera discusión y se mantiene en consulta para ser presentado el proyecto final, esta ley viene a ser llamada a establecer los parámetros de los tributos en el país y que funcionen de manera adecuada y articulada en todos los niveles del Poder Público. Así, la armonización tributaria es necesaria para regularizar y normalizar el sistema tributario nacional, corregir las brechas y la voracidad fiscal.

Cabe destacar, que el Presidente de la República Nicolás Maduro anunció que la comisión multidisciplinaria estará integrada por tres (3) gobernadores, siete (7) alcaldes para avanzar en la revolución tributaria que el país necesita en la construcción del nuevo modelo económico post rentista petrolero. La revisión de la Ley Orgánica de Coordinación y Armonización Tributaria será posterior a la exposición del presidente de la Asamblea Nacional Jorge Rodríguez y los diputados Diosdado Cabello, Jesús Farías y Pedro Carreño, durante una reunión con Gobernadores y alcalde. Un nuevo modelo económico que garantice los recursos con justicia tributaria, el pasado 25 de agosto de 2022 La asamblea nacional

aprobó en primera discusión la ley, para dirigir esfuerzos al desarrollo de la economía nacional.

Por su parte, en materia municipal ya se han visto los cambios en materia de armonización tributaria, en el nivel regional es una tarea pendiente, y como puede observarse en las siguientes figuras N° 7, 8, 9 y 10, cada estado está haciendo uso de su propia unidad de cuenta para el cálculo de tributos, UTE unidad tributaria estadal, y específicamente en el estado Bolivariano de Nueva Esparta en febrero del año 2022 el Consejo Legislativo estadal promulgó la Ley de Uso del criptoactivo Petro como unidad de medida para el cálculo de los tributos en el estado, trayendo como consecuencia que se reformaran las leyes regionales para cambiar de unidad tributaria a Petro. Se observa entonces que en materia estadal se están dando las mismas situaciones que años atrás se daban en el Poder Público municipal y que terminó en el acuerdo nacional de armonización tributaria ratificado en la Sentencia 118 de la Sala Constitucional. Vemos entonces, que urge la promulgación de una ley a Nivel Nacional que unifique criterios y permita la aplicación de la armonización tributaria ya ordenada desde el año 1999 por nuestra carta magna.

Figura 2. UTE Anzoátegui

Figura 3. UTE Bolívar. Anzoátegui.

Fuente: Sat- Anzoátegui.

Figura 4. UTE Miranda

Fuente: Satmir-Miranda

Figura 5. Ley Del Uso Del Criptoactivo Petro

Fuente: Sedatebne- Nueva Esparta

En este sentido, la armonización tributaria en el año 1999 quedó plasmada en la Constitución en el artículo 156. Es de la competencia del Poder Público Nacional: numera 13: "La legislación para garantizar la coordinación y armonización de las distintas potestades tributarias; para definir principios, parámetros y limitaciones, especialmente para la determinación de los tipos impositivos o alícuotas de los tributos estadales y municipales; así como para crear fondos específicos que aseguren la solidaridad interterritorial".

En este sentido la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009) en el Capítulo II Del régimen fiscal y monetario, deja igualmente en el artículo 320 establecido que "El Estado debe promover y defender la estabilidad económica, evitar la vulnerabilidad de la economía y velar por la estabilidad monetaria y de precios, para asegurar el bienestar social. El ministerio responsable de las finanzas y el Banco Central de Venezuela contribuirán a la armonización de la política fiscal con la política monetaria, facilitando el logro de los objetivos macroeconómicos. En el ejercicio de sus funciones, el Banco Central de Venezuela no estará subordinado a directivas del Poder Ejecutivo y no podrá convalidar o financiar políticas fiscales deficitarias". Así pues, el Banco Central de Venezuela como ente garante de las políticas monetarias debe garantizar que las políticas fiscales no sean deficitarias, que haya estabilidad en la economía del país, por consiguiente, contribuir para que haya armonización fiscal.

En el mismo orden de ideas, la necesaria armonización tributaria viene a representar en el Estado venezolano un proceso de modernización, de actualización de su gestión tributaria, esto ha permitido, que se actualice la unidad de medida para el cobro de tributos utilizando como referencia el criptoactivo Petro, además la implementación de la tecnología en las administraciones tributarias municipales y estadales que tanta falta hacen en la actualidad, adaptar los sistemas públicos a las plataformas tecnológicas que permitan a los contribuyentes el acceso más eficaz y eficientemente

Resulta oportuno citar a Navarro (s.f. p. 1) cuando señala que:

> "… los cambios en las relaciones interpersonales, en las formas de organización y en el surgimiento de nuevos productos y servicios son algunos de los rasgos del nuevo entorno que impulsa a los gestores estatales a buscar nuevas formas de organización y dirección de las relaciones estado-sociedad. En la búsqueda de dar respuestas a los nuevos desafíos del entorno, aparece un nuevo paradigma de gerencia pública, aún en construcción, inspirado en los principios del management privado, pero que debe responder a las complejidades políticas de la administración pública tradicional y a las restricciones de la cultura burocrática. Tanto la modernización del Estado como de la gerencia pública se conciben como eternos procesos de cambio permanente que buscan responder a las necesidades que plantea el entorno, para lo cual se requiere organizaciones flexibles y adaptativas y gerentes públicos innovadores que logren crear espacios de participación democrática en la nueva gestión pública en construcción".

La era digital ha impactado el mundo organizacional, produciendo impacto en las estructuras políticas y administrativas de las entidades e instituciones públicas y privadas, las cuales exigen modernizaciones y significativos progresos en relación con los nuevos estilos de gestión administrativa para responder a las demandas de la sociedad. Implementar un sistema de gestión, que permita a las administraciones públicas la realización de diversas actividades para que su gestión sea eficiente y eficaz, por lo que se deben implementar e innovar en nuevas herramientas que permitan a la administración pública utilizar de manera adecuada los recursos. Las nuevas tendencias sobre la administración y la gestión administrativa van en busca de nuevos enfoques, métodos, políticas, objetivos, estrategias, que les va a permitir ser cada vez más eficientes en cualquiera de las fases del proceso

administrativo, el uso adecuado de los recursos propios o asignados, y de esta manera obtener resultados satisfactorios que propicien su permanencia como una gestión pública exitosa.

En otras palabras, como lo señala Navarro (s.f. p. 3)

> … la complejidad de la modernización se expresa en términos de la multiplicidad de actores y dimensiones que comprende la modernidad del Estado, se refiere a que el sistema estatal, responde a las demandas de la globalización en términos de ser más eficiente y eficaz, mediante el conocimiento, la tecnología y la información. Todo esto implica una trasformación y una ruptura epistemológica y cultural con la forma tradicional como se ha concebido al Estado. Implica a su vez una transformación de la cultura política y administrativa de los actores, tanto de la sociedad civil como de la sociedad política". (…) Por eso es por lo que el proceso de modernización del Estado es complejo, porque no solo se trata de cambios en la estructura de los subsistemas que componen el Estado, sino que las trasformaciones institucionales están vinculadas a la red comprensión de las necesidades de dichas transformaciones y al aprendizaje de nuevas tecnologías, nuevos conocimientos y nueva información. En síntesis, modernización implica aprovechar las oportunidades que nos brinda el conocimiento de nuevas tecnologías y la información para hacer más eficiente y eficaz el sistema institucional del Estado y acercarlo más a las demandas, necesidades y expectativas de la sociedad civil (ciudadanos, usuarios y comunidad).

Cabe resaltar que, utilizar las herramientas de la tecnología adaptadas a los cambios que exigen hoy en día a las gestiones públicas, son importantes para que los ciudadanos tengan al alcance todas las facilidades que les permitan acercarse a esa administración pública, en especial cuando se habla de administración tributaria, esos cambios tecnológicos influyen de manera positiva en el contribuyente aún más si se logra adaptar esa nueva tecnología a la armonización tributaria nacional, estatal y municipal, que vendría a traer mejoras a la gestión pública del país.

Ahora bien, la implementación de la innovación en la modernización de la gestión pública exige voluntad política y participación de todos los actores involucrados mediante la virtualidad, y compromiso para gestionar cambios e innovación de la organización, estructura, tecnología, humano y valores hacia una administración más eficiente y eficaz mecanismos de conducción y estrategias de gestión operativa en diferentes escenarios basados en procesos participativos hacia el desarrollo e impacto ciudadano dentro de un

enfoque prospectivo, territorial, y de resultados; por ello es importante la participación de Estado-gobierno-sociedad civil-privado-ciudadanía para el éxito de la modernización que la legitime y sea un Estado moderno que provee las condiciones con recursos en función a las necesidades de desarrollo urbano.

Dadas las consideraciones que anteceden, la armonización tributaria busca incentivar la inversión, con la unificación de un sistema tributario que otorgue seguridad jurídica. La armonización tributaria venezolana tiene su basamento en el artículo 156 numeral 13 de la Constitución Nacional del año 2009, señala que Poder Público debe garantizar mediante la creación de leyes la coordinación, armonización y determinación de las alícuotas de los tributos estatales y municipales. Con la finalidad de evitar distorsiones en materia tributaria en cada Administración Tributaria, bien sea Nacional, estadal o municipal. Así pues, en el país a nivel municipal gracias a la Sentencia 118 de la Sala Constitucional se unificó la unidad de cuenta para el cálculo de tributos, el cual se fijó o ancló al valor en bolívares del Petro, que se fija diariamente en la página del Banco Central de Venezuela. Con esto se pretende que haya una justa distribución de las cargas tributarias a los contribuyentes, pudiendo evitarse la doble tributación.

Finalmente, con el apoyo al Poder Ejecutivo Nacional en la disposición de coordinar con los distintos niveles de la administración tributaria mesas técnicas para cumplir los objetivos del Plan de la Patria en materia de estandarización, Armonización y coordinación tributaria en el marco de un Estado Democrático, Social, de Derecho y de Justicia con carácter Federal Descentralizado, con el fin de crear un servicio de asesoría, acompañamiento y estándares de certificación para la creación y actualización de los sistemas virtuales y digitales de administración tributaria de las Alcaldías del país. Estos servicios se prestarán a los municipios que lo requieran, a partir de las experiencias de aquellos que han alcanzado niveles de desarrollo en sistematización y automatización a fin de:

- Generar estándares para la certificación de empresas prestadoras de servicios de programación, sistemas y soportes en materia tributaria municipal a fin de garantizar que sus productos sean compatibles con el sistema de registro único de contribuyentes municipales referido en el punto tercero del presente acuerdo.

- Prestar acompañamiento en la actualización, formación, estandarización y armonización tributaria para trabajadores de la administración tributaria municipal del país.
- Crear Taquillas únicas físicas y/o virtuales para que cada Alcaldía acerque de manera unificada los servicios a usuarios a través de la recepción de documentos y solicitudes para los servicios de Catastro, control urbano, actividades económicas e inmuebles urbanos que estén atados a tasas o impuestos desde un mismo sitio físico o web. De igual manera se debe adecuar sus ordenanzas municipales relativas a los tipos impositivos y las alícuotas de los tributos inherentes a las Actividades Económicas, de Industria y Comercio e Índole Similar y los atinentes a Inmuebles Urbanos y Peri Urbanos, a los parámetros establecidos en el acuerdo en referencia.

Referencia Bibliográfica

Alliott Group (2020). ***Acuerdo nacional de armonización tributaria (2020*).** Recuperado de:https://www.facebook.com/AlliottVe/photos/pcb.1601436256700715/1601436040034070/?type=3&theater

Asamblea Nacional (2009). ***Constitución de la* República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta Oficial número 5.908 de fecha 19 de febrero de 2009. Venezuela.

Lara, E. (2018). **Municipio y Armonización Tributaria I.** Recuperado de: https://red.novagob.org/municipio-y-armonizacion-tributaria-i/

Nayma Consultores. (2017) ***Unidad tributaria sancionatoria*. ¿Una nueva UT?.** Recuperado de: https://naymaconsultores.com/unidad-tributaria-sancionatoria

Navarro, A. (s.f.). ***Gerencia pública y modernización del Estado*.** Recuperado de: https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000174.pdf

Osorio, M. y Ruiz, A. (2014). **La *armonización tributaria y su tratamiento legislativo en Venezue*la.** Recuperado de: http://ojs.urbe.edu/index.php/comercium/article/view/2025/4257

Tinoco, Travieso, Planchart y Núñez (2020). ***Venezuela anuncia acuerdo nacional de armonización tributaria*.** Recuperado de: venezuelaannouncesnationaltax harmonizationspanish.pdf

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 39-52
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

UNA PERSPECTIVA PARA EL DESARROLLO DEL PLANTEAMINETO O DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA EN TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS

DR. PEDRO FAUSTO ALFONZO ROSAS
Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta Venezuela
pedro.fausto2009@Gmail.com

Resumen

Cuando iniciamos la descripción del planteamiento del problema de una investigación, en muchas ocasiones nos enfrentamos una diversidad de dificultades que nos impiden desarrollarla y la retardan. Una dificultad se presenta en la redacción de los mismos, porque son descritos de manera muy general y descuidan especificar claridad el ámbito donde se realiza y a quién va dirigido, no se ofrece un contexto teórico explícito, y no se observa una relación clara y lógica entre las variables. El propósito del presente artículo es reflexionar sobre ciertos aspectos, y características que debe considerar el investigador en los inicios de la descripción del planteamiento de un Trabajo de Grado o Tesis, no se persigue ofrecer una receta, sino presentar una información teórica referida a cómo se describe de manera general o se contextualiza el problema y pasos para el planteamiento o la formulación del problema**.** Reflexiona el autor que para realizar una investigación, se debe estar familiarizado con el tema, esto permitirá elegir los elementos necesarios que conforman la problemática, lo que le facilita al investigador centrarse en aquellos realmente significativos y no te vayas a desviar. Por esto, debes tener la habilidad para contextualizar correctamente la problemática y que la misma sea pertinente, esto conlleva a definir el problema con claridad y se asegura la aprobación de los actores responsables de la revisión. El artículo fue producto de una revisión y análisis documental y de la reflexión crítica del con aporte de la experiencia del autor, además, forma parte de una investigación mayor.

Palabras Claves: Planteamiento del Problema, Trabajos de Grado, Tesis.

Abstract

When we begin the description of the problem statement of an investigation, on many occasions we face a diversity of difficulties that prevent us from developing it and delay it. A difficulty arises in the writing of the same, because they are described in a very general way and neglect to clearly specify the field where it is carried out and to whom it is directed, an explicit theoretical context is not offered, and a clear and logical relationship is not observed between variables. The purpose of this article is to reflect on certain aspects, and characteristics that the researcher should consider at the beginning of the description of the approach of a Degree Project or Thesis, it is not intended to offer a recipe, but to present theoretical information regarding how to describes in a general way or contextualizes the problem and steps for the approach or formulation of the problem. The author reflects that to carry out an investigation, one must be familiar with the subject, this will allow choosing the necessary elements that make up the problem, which makes it easier for the researcher to focus on those that are really significant and not go astray. For this reason, you must have the ability to correctly contextualize the problem and make it relevant. This leads to clearly defining the problem and ensuring the approval of the actors responsible for the review. The article was the product of a documentary review and analysis and critical reflection with the contribution of the author's experience, in addition, it is part of a larger investigation.

Keywords: Problem Statement, Degree Projects, Thesis.

Introducción

Cuando nos plantemos una investigación, nos conduce a ello: la motivación, iluminación o la curiosidad propia que tenemos, lo cual nos aproxima a los problemas científicos. Como lo indica Machado, R. (1995), es la capacidad de incitar la curiosidad que tienen los investigadores respectos a ciertos problemas o fenómenos, lo que nos induce al desarrollo del proceso del conocimiento científico. Cuando iniciamos el desarrollo de la investigación científica, perseguimos como asesores aflorar la habilidad que debe tener el estudiante investigador de cualquier nivel educativo para lograrlo, por lo cual es un factor determinante en su formación integral.

El autor resalta, que, no se inicia con el planteamiento o la formulación del problema a investigar, "… sino más bien con la problemática de algo que sucede en la realidad que exige una corrección o un cambio" (p. 1). Por lo tanto, el planteamiento del problema es una descripción sobre un problema o acontecimiento vigente de la realidad que demanda una actividad precisa para mejorarla. Para Palella, S. y Martins, F (2012), "Un problema

constituye una determinada realidad cuyas manifestaciones son insatisfactorias para un investigador en un momento dado" (p. 50). Por lo tanto, el planteamiento o formulación del problema explica de manera sucinta cuales son las insatisfacciones o cuáles son las barreras de una realidad que se presenta entre el deber ser de la situación y el estado actual de las misma.

En ocasiones, tratamos de iniciar la descripción del planteamiento del problema, pero, en el desarrollo enfrentamos una diversidad de dificultades que nos impiden y retardan su descripción. Al respecto, Blanco, N., Roque, Y., Betancourt Y, Ugarte Y., y Reyes Y., (2012), sostienen que hay "… dificultades en los planteamientos de la situación y el problema" (p. 5) y de manera concreta en la redacción de los mismos, porque son descritos de forma muy general y descuidan especificar claramente cuál es el ámbito donde se está realizando y a quién va dirigido, no se ofrece un contexto teórico explícito, y no se observa una relación clara y lógica entre las variables. Acorde con mi experiencia como asesor y jurado de trabajos de investigación a nivel universitario, me he enfrentado a un número considerable de investigaciones que cuya descripción de la formulación del problema no precisa los diversos aspectos característicos del mismo, se observa la idea, pero no se sustenta el problema, no se mencionan evidencias empíricas que lo sustentan, descuidan aspectos como la contextualización, la relación de las variables e incluso su limitación. Lo cual es afirmado por Blanco, N., y Otros (2012), quienes mencionan que es una realidad que continua en la actualidad, la cual es de gran preocupación tanto para los estudiantes como para los asesores responsables de la investigación.

Los trabajos de investigación y tesis son exigencias como requisito parcial para obtener un grado académico en cualquier universidad venezolana, pero a veces los mismos son concluidos con el apoyo de asesores que descuidamos la revisión adecuada del contenido del discurso y, aunque se tiene una buena idea, está realmente no muestra el problema, solo describe una situación muy bonita, pero, vacía de aspectos o características problemas que sustentan el mismo. Comparto el pensamiento de muchos investigadores cuando expresan que "si no hay problema no hay investigación", lo cual es totalmente cierto; cómo podemos

iniciar una investigación donde no se precisó las razones que justifican que hay problema, es decir se comenten errores en la elaboración del mismo.

Concuerdo con Yepes. V. (2014), quien afirma que “Cuando se plantea un problema de investigación, se cometen errores frecuentes que dificultan o distorsionan el trabajo de investigación” (p. 1). Esto afirma lo descrito, porque cometemos errores como no expresar claramente cual son aspectos que indican que hay situaciones problemas sobre el tema objeto a investigar y que previamente son vistos por otros investigadores quienes lo sustentan o quizás son producto de la experiencia u observación del investigador, cuya fuente es de manera primaria, pero permite sustentarlo. También indica Yepes, que “Es fácil confundir el método de investigación con el propósito que queremos investigar”, esto es un error habitual porque descuidamos el planteamiento del problema, no le damos su debido valor, lo desatendemos y nos centramos en adoptar una metodología de moda y en desarrollar los demás apartados del estudio, sin que el investigador aclarara su problema a investigar.

De nuevo coincido con Yepes. V. (2014), quien sostiene que “Plantear un problema de investigación pasa por estructurar y afinar formalmente una idea de investigación” (p. 1), por supuesto, que no importando el nivel donde se pretende llevar a cabo una investigación siempre partimos de una idea, lo cual constituye la primera aproximación a la realidad que se desea investigar o a los fenómenos, acontecimientos y contextos a estudiar.

Con el propósito de facilitar la elaboración de la formulación, contextualización, planteamiento o argumentación del Problema, las cuales son cuatro (4) formas de titularlos, es decir, son sinónimos en un Trabajo de Grado de Pregrado o Postgrado, lo cual no es más que una reflexión ordenada que va indicando un desarrollo lógico de ideas del pensamiento. En esta oportunidad, basado en mi experiencia como investigador, facilitador de seminario de Trabajo de Grado y sobre todo como tutor de tesis en los distintos niveles de la Educación Superior, apoyado de la revisión documental de algunos textos de metodología y documentos, me permitieron elaborar este material que les propongo relacionado a la descripción del problema. Es de resaltar, que, desde el punto de vista metodológico, la formulación o argumentación del problema, forma parte del primer capítulo, cuyo propósito

es mostrar una perspectiva para la comprensión de la temática planteada en el trabajo de grado o tesis.

El planteamiento o Formulación del Problema de una Investigación

El planteamiento o formulación del problema, según Cohelo, F. (2021): **"… es la parte de una tesis, trabajo o proyecto de investigación en la cual se expone el asunto o cuestión que se tiene como objeto aclarar" (p. 1). E**s una parte significativa en los inicios de un trabajo de investigación. Es necesario para poder desarrollarlo, efectuar una lectura previa lo suficiente intensa y meticulosa en relación el tema. Porque de no realizarla, el investigador corre el riesgo por un lado, de problematizar sobre alguna situación muy abordada, o que su respuesta puede fácilmente ser determinarla. Por ello, el planteamiento del problema se debe enfocar a un tema capaz de ser investigado. Significa que no se trata de cualquier tema, sino que, de entre muchos temas que conforman un compendio posible de temas de investigación, en el que solo algunos pueden ser formulados como un problema.

Estoy de acuerdo con Cohelo, F. (2021), en que se debe tener claro al desarrollar el planteamiento del problema que **es el fundamento de todo estudio o investigación que se** efectúa desde la perspectiva de la metodología científica, partiendo de él**,** se precisa, perfecciona y estructura la idea central de la investigación. Por Tal razón, es relevante saber que estamos ante un problema apto para ser investigado, cuando determinamos que no existe respuesta para explicar ese hecho o fenómeno específico en este momento. Ahora bien, reconociendo la necesidad de investigar, se persigue entonces identificar los indicadores que expresan y facilitan la descripción del problema.

Al referirse a los indicadores. Palella, S. y Martins, F. (2012), los definen como aquellos aspectos, elementos o características que describen como se expresa o se manifiesta el problema, según los autores, esta descripción responde a cuatro (4) elementos: que aspectos deben explicarse, que causas se deben observar, en que momento sucede y cuál es la magnitud o tan arduo es el problema. Los autores expresan, que para explicar el problema en su planteamiento en la elaboración de esta fase de la investigación, se establecen las causas que constituyen los indicadores que sustentan el problema, es el momento cuando el investigador debe indagar cuales son las causas que producen estos. La magnitud del

problema se puede expresar mediante indicadores cuantitativos y cualitativos que lo confirmen usando información empírica significativa que los sustente, además, se puede apoyar en trabajos de investigación, artículos científicos, textos y leyes. A continuación, se ofrece un material teórico para facilitar la descripción del problema en una investigación.

Cómo se Describe de Manera General o se Contextualiza el Problema

En la formulación o argumentación del problema se describen los aspectos o característica de una situación problema que se necesita resolver en un trabajo de Grado o Tesis. Con la formulación o argumentación del problema se inicia el estudio o investigación, porque si hay problema hay investigación, de lo contrario, si no hay problema ¿qué se va a investigar? La formulación te va a dar un panorama del objeto de estudio y te va a ayudar a centrarte en algo muy preciso.

En atención a lo indicado, Arias, F. (2012), confirma que: "Independientemente de su naturaleza, un problema es todo aquello que amerita ser resuelto. Si no hay necesidad de encontrar una solución, entonces no existe tal problema" (p. 51). Esto indica, que para seleccionar un estudio debe existir una situación problema que requiere de una solución, por esto, el desarrollo de la formulación bien sustentada por diversos autores, fortalece la necesidad de investigar. Eso significa, que se debe concretar una situación para analizarla, delimitarla, describirla y darle una posible solución o respuesta al por qué de sus causas o consecuencias. Porque para una adecuada formulación o argumentación del problema **debemos ir de lo general a lo particular, lo cual** nos conduce a plantear la gran pregunta de investigación para después estudiarla, pues se parte de una interrogante que engloba un problema que luego irá siendo abordado por partes. Ciertamente, e**s** una interrogante lo que quiere averiguar el investigador y deberá redactarlo como una pregunta.

Pasos para el Planteamiento o la Formulación del Problema

Describir el planteamiento del problema requiere de varios pasos: el primero es elegir una problemática general, luego, indagar sobre el problema elegido, escribir la descripción de la formulación del problema, por último, formular la gran interrogante de investigación.

1. Elegir una problemática general en el área de estudio

Es de gran relevancia elegir un problema de alguna temática que sea de tu interés y te genere preocupación, identificado el problema de inmediato, para luego describirlo centrándote en los diversos aspectos, causas o características que lo sustentan, lo cual, facilitaran la comprensión del mismo. Cohelo, F. (2021), se refiere a identificar el problema, porque conlleva al hallazgo del tema o asunto que se procura abordar, indicando los posibles causas que lo originan o los elementos que inciden en su existencia, sostiene que "… el problema puede ser de naturaleza práctica o teórica" (p. 2). Por ejemplo: Un profesor universitario en Venezuela descubre que en la universidad donde labora, evidencia que se ha desmejorado el rendimiento académico de los estudiantes de Matemáticas de Ciencias Económicas I desde que se volvió a la presencialidad de las clases por la eliminaron las clases online desde casa. Entonces decide estudiar este fenómeno en su tesis de posgrado en educación o como trabajo de ascenso. En este caso, el tema que propongo sería: "Relación entre el bajo rendimiento académico de los estudiantes de Matemáticas I de Ciencias Económicas de la Universidad "X" y la eliminación de las clases online.

Por otro lado, Bernal y Méndez citador por Arias, F. (2012), indican que un problema de investigación no solo se elige producto de aspectos o situaciones negativas, el mismo, también puede surgir de hechos positivos. Seguidamente se propone a manera de ejemplo una problemática que surge de una situación positiva para una organización, tomado de Arias, F. (2012: 40):

> En una empresa X, sorpresivamente aumenta significativamente el nivel de ventas. La directiva gira instrucciones para que se investigue el siguiente problema: ¿cuáles son los factores que han incidido en el incremento de las ventas de la empresa X durante el 2do trimestre del año 2011?

Como se aprecia, el hecho de incrementar el nivel de las ventas, es un aspecto positivo para cualquier organización, pero es de interés de un investigador es determinar los factores que inciden en dicho incremento, otro interés, puede ser, cual es el impacto en las finanzas para un trimestre específico.

2. Indagar sobre el problema elegido.

En el planteamiento del problema es necesario explicar cuál es el problema, razones por la cual es un problema y por qué es relevante solucionarlo. Mencionan Palella, S. y Martins, F. (2012), que es significativo indagar los indicios que hacen pensar que existe un problema, de manera, que al describirlo se realice lo más detalladamente posible.

En tal sentido, indagar sobre el problema, es investigar los aspectos o características problemas que facilitan la compresión, sustentando aquellos aspectos tanto positivos o negativos necesarios para su identificación. Si bien, la elección del problema parte de la experiencia u observación, el mismo no puede ser sustentado solamente por nosotros mismos, razón por la cual, exige la revisión de otras fuentes de información, como textos, leyes, publicaciones o cualquier información que se valore confiable, o apoyarse de fuentes primarias como informantes claves o expertos.

Al realizar la investigación, y de acuerdo a lo indicado por Carrasquilla, M. (2017) y Cohelo, F. (2021), ambos coinciden en debemos considerar los siguientes aspectos que nos van ayudar a describir la formulación del problema, considerando las preguntas que se sugieren:

- ***Contextualizarlo.***

El término contexto según Morales E. "… es el conocimiento del mundo necesario para comprender los mensajes de nuestros interlocutores. Todo enunciado se sitúa siempre en un contexto determinado; no es posible decir algo fuera de él" (p. 1), es el conjunto de situaciones que se originan alrededor de un hecho real, que están fiablemente evidenciados. La contextualización supone que los individuos no están aislados de su entorno como ocurre en las ciencias naturales, por tanto, deben ser estudiados relacionados con la serie de fenómenos que los circundan.

Coincido con Gonzales, N. (2023), respecto a considerar la contextualización de un problema en situar un fenómeno, un suceso, un objeto o un acto humano en un entorno determinado y particular que lo argumenta y explica. Consiste en brindar **la información**

relevante respecto el tema que se está describiendo a la persona que lo va a leer, se consigue aportando la información de valor para dar un contexto al tema, con la finalidad de que el lector tenga la ocasión de comprender de mejor manera lo que se está presentando. Es una herramienta empleada en el campo de las ciencias sociales, porque se necesita implicar con todas las aristas a quien se encuentra desarrollando una investigación o espera estar al tanto más sobre el tema.

En la descripción de la formulación o argumentación del problema se debe enmarcar su problema de investigación en su contexto particular y proporcionar algunos antecedentes sobre lo que ya se sabe al respecto. Para contextualizar el problema se pueden plantear las siguientes interrogantes:

- ¿Qué se sabe del problema? Es decir, que han publicado sobre el problema otros investigadores.
- ¿Cuál es la consecuencia del problema? Al momento de elegir un problema de interés, el mismo puede surgir de una investigación anterior, o quizá es producto de alguna situación negativa vinculada al cambio en algún factor, o como se mencionó producto de un cambio positivo que se desea investigar porque se produjo el mismo.
- ¿A quién perturba el problema? Que institución (es), organización (es), individuo (os), medio ambiente, sociedad entre otros es objeto de perturbación o beneficio por el problema.
- ¿Dónde y en qué momento se origina? Esto está referido a la ubicación geográfica donde se desea indagar el objeto de estudio para cierto periodo de tiempo (Trimestral, anual)

- · ***Revisar antecedentes del tema.***

La revisión de los antecedentes del tema, de los estudios previos que otros autores o investigadores hayan realizado sobre el problema que se está abordando. Estoy de acuerdo con Cohelo, F. (2021), en que revisar los antecedentes, permite conocer el nivel de conocimiento o información actualizada que existe sobre el tema en estudio. En el desarrollo del problema de investigación y antes finalizar, es necesario realizar una pequeña revisión de los antecedentes del tema, las teorías o corrientes, con la finalidad de comprender un poco

más el tema y profundizar su estudio.

Aquí no se debe confundir con los antecedentes del estudio requeridos en el apartado referido a los referentes teóricos o marco teórico, en la descripción de la argumentación del problema, la revisión de algunos estudios de investigadores (antecedentes) y otros individuo involucrados preocupados por la variables (ejes temáticos) de interés, permiten sustentarlo, porque proporcionan aspectos, causas, características o situaciones particulares que facilita precisar el mismo. Para progresar en el desarrollo de la argumentación del problema, el investigador se formula las siguientes interrogantes:

- ¿Qué se ha dicho en relación al problema?

- ¿Qué aportes se han propuestos para resolver el problema?

- ¿Cuál solución planteada se ha comprobado su éxito? ¿Por qué fue exitosa? - ¿En que causa especifica se enfoca?

- ***Ser Preciso.***

El planteamiento del problema, debe ser preciso, de allí la importancia de la definición precisa de este, al respecto, coincido con Itriago, M. y Zerpa, C. (2011), porque constituye una demostración clara de cómo se está percibiendo la situación que se desea investigar o solventar, En el desarrollo del estudio es significativo ser específico, preciso con lo que se va abordar en el problema, Para ello, ayuda la siguiente interrogante ¿Qué es con exactitud lo que deseas ayudar a resolver?

- ***Señalar la Relevancia.***

Describir correctamente un problema, según Pamplona. F. (2022), permite identificar claramente las interrogantes que conducirán a los objetivos de la investigación, además de tener una idea clara del logro de la misma. Acorde con el actor, es relevante describir la realidad del problema actual, la posible solución que se plantea y el impacto viable de la solución. Además,. Tanto el investigador como el lector se favorecen de un planteamiento del problema bien descrito.

En el planteamiento o formulación del problema, al finalizar se desarrolla uno o varios párrafos están relacionado con la tendencia de la investigación, aquí se describen las consecuencias y la importancia:

- ¿Cuáles son las consecuencias de continuar o no resolverse el problema? - ¿A quién (es) afecta las consecuencias?

- ¿Por qué es importante para la sociedad, la profesión o la organización no continuar con el problema?

3. Escribir la formulación del problema

En la medida que avances en el estudio, apoyándote en los pasos anteriores sugeridos con las preguntas, debemos tener una idea más precisa y concreta de lo que lo que como investigador deseas por interés abordar, dentro del problema general. El siguiente paso es transformar esto en la formulación o planteamiento del problema que quieres ayudar a solventar, es decir concretar se descripción. Un problema correctamente planteado es más fácil de ser resuelto. Así, el investigador debe ser capaz una vez descrito de conceptuar el problema en forma: clara, precisa y accesible.

4. Formula la gran interrogante de investigación

Coincido con Trillos, C. (2017) en considerar que la formulación de la gran pregunta de una investigación constituye un desafío para el investigador, porque la pregunta es una grieta entre el conocimiento de lo que es en la realidad y lo que debería ser, lo cual es algo que debe solucionar el científico, esta interrogante nos orienta a lo que se debe investigar. En efecto el éxito del desarrollo de la investigación está vinculado con la habilidad del investigador para convertir un problema en una buena pregunta. Sustenta el autor, que el planteamiento del problema “debe ser sólido y no obedecer a lo primero que se nos ocurre, su calidad normalmente varía según el recorrido y momento de la vida de cada científico”, tiende a ser mayor la habilidad cuando el investigador tiene más experiencia porque elige problemas realizables con magnas contribuciones al conocimiento.

Una vez que hemos escrito nuestra posición de la formulación o planteamiento del problema, finalizando la descripción estás listo para formular una gran interrogante de investigación principal, porque una adecuada pregunta nos da las pautas para argumentar de manera sólida la investigación, la misma siempre está muy relacionada con el título, y a partir de dicha interrogante se desprenden varias sub-preguntas relacionadas. También como lo refuerza Trillos, C. (2017), conlleva a la correcta redacción y enunciación de los objetivos, guía la metodología al diseño de la investigación para el alcance de los objetivos y el análisis. Como se mencionó previamente, de una pregunta principal surgen preguntas secundarias que de igual manera orientan el planteamiento de objetivos específicos y a un diseño de investigación.

Reflexiones Finales

Una investigación o un trabajo de investigación debe describir claramente el tema de la investigación, es esencial describir y mostrar el problema que ha estimulado su investigación de forma clara, explicita, fácilmente legible y pertinente, permitiendo así al lector entender el contexto de la misma, su relevancia.

El planteamiento del problema de investigación inicia con una idea que luego se desarrolla en los siguientes elementos: objetivos de la investigación, preguntas de investigación, justificación de la investigación, viabilidad de la investigación y evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema. Pues bien, es habitual comprobar que algunos de estos conceptos se confunden o no se delimitan bien, lo cual entorpece o desvía el esfuerzo del investigador novel

Habitualmente los docentes investigadores, tutores, jurados empiezan por leer el planteamiento del problema de los trabajos de investigación y tesis de los estudiantes universitarios de pregrado y postgrado, porque su investigación se centrará en el enunciado del problema, pero es sorprendente que la responsabilidad de tutor y revisión del mismo, se descuida, y es cuestionada, porque autorizan a presentan estudios terminados, cuyo planteamiento del problema es muy débil, siendo objeto de decisiones muy poco deseada

por ser un problema de fondo, razón por la cual, todos los actores involucrados deben tener saber cómo se construye el planteamiento porque va ser muy ventajoso.

Es significativo entender las cualidades de una buena formulación o planteamiento del problema, porque es en este apartado donde se especifica el problema que la investigación a desarrollar pretende resolver. Una adecuada descripción eficaz del planteamiento del problema puede redactarse con pocas frases o puede desarrollarse y extenderse hasta varios párrafos, pero debe exponer claramente el motivo del estudio, es muy importante tener en cuenta que un planteamiento de problema no se mides en función del número de cuartillas escritas sino en la calidad de la información que se contiene, donde se destacan los aspectos, características o causas que identifican al problema y los sustentan.

Para realizar una investigación, se debe estar familiarizado con el tema, esto permitirá elegir los elementos necesarios que conforman la problemática, lo que le facilita al investigador centrarse en aquellos realmente significativos y no te vayas a desviar. Por esto, debes tener la habilidad para contextualizar correctamente la problemática y que la misma sea pertinente, esto conlleva a definir el problema con claridad y se asegura la aprobación de los actores responsables de la revisión.

Es conveniente en la elaboración de las descripción del problema que el investigador aborde varias aspectos para poderlo precisar claramente como: indicar las causos o aspectos característicos de un fenómeno o tema objeto de estudio, el espacio donde ocurre, el espacio temporal en el que se ubica, mencionar los sujetos involucrados el fenómeno objeto de la investigación.

Desde una perspectiva metodológica, el planteamiento del problema, es parte del primer capítulo de un trabajo de grado o una tesis, que a veces lo denominamos “El Problema!” Pretende responder la pregunta fundamental de “¿Qué investigar?” De modo que el planteamiento del problema es lo que determina, orienta y justifica el desarrollo del proceso de investigación

Nota [*] Profesor Titular a Dedicación Exclusiva de la UDO-Nueva Esparta, Ingeniero Civil de la UCV, Magister Scientiarum en Educación, Mención: Gerencia Educativa, UPEL Maturín. Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Interamericana de Educación a

Distancia de Panana UNIEDPA.

Referencias Bibliográficas

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas: Episteme.

Blanco, N., Roque, Y., Betancourt Y, Ugarte Y., y Reyes Y., (2012). *Principales dificultades en los proyectos investigativos en residentes de las especialidades médicas.* EDUMECENTRO. *Versión On-line* ISSN 2077-2874. Rev EDUMECENTRO vol.4 no.1 Santa Clara ene.-abr. 2012

Carrasquilla, M. (2017). *Cómo escribir el planteamiento del problema*. Disponible en línea: https://www.scribbr.es/como.../como-escribir-el-planteamiento-del-problema/ [Consultado: 2020, septiembre 15]

Cohelo, Fabián, (2021). "*Planteamiento del problema*". En: Significados.com. Recuperado el 25 de agosto de 2023 en: https://www.significados.com/planteamiento-del-problema/

González, N. (2023). *Proyectos y Tesis de Grado. Tesis y Master*. **R**cuperado el 20 de junio de 2023 en: tesisymasters.com.co. https://tesisymasters.com.co › proyecto-de-grado.

Itriago, M. y Zerpa, C. (2011). *El planteamiento del problema en el proyecto de investigación en ingeniería*. Revista de la Facultad de Ingeniería Universidad Central de Venezuela. *Versión impresa* ISSN 0798-4065. Rev. Fac. Ing. UCV v.26 n.3 Caracas sep. 2011

Machado, R. (1995). *Cómo se forma un investigador*. La Habana, Editorial de Ciencias Sociales, 1995. 110-123 pp. Recuperado el 20 de junio de 2023 en:

Morales, E. (2013). *Contexto.* Recuperado el 26 de agosto de 2023 en: http://www.ub.edu › diccionarilinguistica › print.

Yepes. V. (2014). *Errores al plantear un problema de investigación*. Universidad Politécnica de Valencia (UPV). Recuperado el 20 de junio de 2023 en: https://victoryepes.blogs.upv.es › 2014/10/22 › errore...

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 3a edición, Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (FEDUPEL). La editorial pedagógica de Venezuela

Pamplona. F. (2022). ¿*Cuál es el planteamiento del problema y cómo debe enmarcarse*? Recuperado el 20 de junio de 2023 en: Mind the Graph. https://mindthegraph.com › blog › declaracion-del-probl...

Trillos, C. (2017). *La pregunta, eje de la investigación. Un reto para el investigador*. Universidad del Rosario, Colombia- Revista Ciencias de la Salud, vol. 15, núm. 3, 2017. Recuperado el 20 de agosto de 2023 en: carlos.trillos@urosario.edu.co-

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 54-62
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO EJE DE TRANSFORMACIÓN EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

ABG. ARIANI CAGUA
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez
Ciudad Bolívar, estado Bolívar
Arianicagua7@gmail.com

Resumen

Este artículo científico se realizó con el objeto de mostrar los aspectos más resaltantes que conlleva la evaluación del desempeño dentro de la administración moderna y la utilidad del enfoque humanista como herramienta que permite influir de manera positiva en el rendimiento del personal y con ello el desarrollo sostenible en la organización. La metodología de investigación aplicada es de tipo documental bajo un enfoque cuantitativo. El cual pone a la palestra el aspecto humano, enfocándose en el potencial individual de crecimiento y la autorrealización de cada individuo. Simultáneamente, pone al relieve un sistema de retroalimentación que permite la obtención de información de las habilidades y destrezas del talento humano, que conlleva a la formulación de un sistema eficiente donde la planificación permite adecuar y dinamizar las políticas de la institución generando estrategias para mejorar el funcionamiento colectivo a través de una correcta gestión del desempeño de sus trabajadores, contribuyendo así, al logro de los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo.

Palabras Claves: Evaluación, Desempeño, Herramienta. Talento Humano.

Abstract

This scientific article was carried out in order to show the most outstanding aspects involved in evaluating performance within modern administration and the usefulness of the humanistic

approach as a tool that allows positively influence staff performance and thereby sustainable development in the organization. The applied research methodology is documentary under a quantitative approach. Which brings to the fore the human aspect, focusing on the individual growth potential and self-realization of each individual. Simultaneously, it highlights a feedback system that allows obtaining information on the skills and abilities of human talent, that leads to the formulation of an efficient system where planning allows adapting and energizing the institution's policies, generating strategies to improve collective functioning through proper management of the performance of its workers, thus contributing to the achievement of the proposed objectives in the short, medium and long term.

Key words: Evaluation, Performance, humanism.

Introducción

Dentro de las teorías de la administración hemos escuchado sobre los diferentes estudios que existen con relación al capital humano, desde el enfoque clásico, donde el hombre era considerado un engranaje de la máquina, pasando por las teorías humanísticas, donde se estudia al hombre como individuo hasta llegar a las teorías reciente donde nace la preocupación por lo que rodea al hombre dentro de institución desde el clima organizacional, grado de satisfacción hasta el desempeño para el cumplimiento óptimo de los objetivos de la institución. El enfoque humanista busca desarrollar la necesidad de satisfacción de crecimiento personal. Es un motivador clave de todo comportamiento, permitiendo nuevas formas de crecer, mejorar y aprender, desarrollando habilidades y destrezas que van vinculadas directamente con la institución.

El presente estudio está enfocado en dar a conocer este nuevo aspecto en la evaluación del desempeño al permitir conocer la manera de pensar del talento humano e involucrar aspectos cotidianos para comprender su conducta y como esta impacta de manera positiva o negativa en la institución.

Enfoque Humanista en la Gestión Moderna

El enfoque humanismo, a partir de su surgimiento hasta la actualidad, busca establecer una relación con la gerencia moderna, vista como una forma de gestión organizacional, cuyo norte es la transformación del hombre y su entorno social para incentivar sus capacidades. Otro aspecto resaltante del enfoque humanista es que destaca el reconocimiento de la persona, su habilidad para definir su naturaleza, para transformar su

entorno y dirigir el curso de su historia en conformidad a su capacidad de razonamiento y juicio.

El surgimiento de esta teoría en la gerencia moderna, obedece a la necesidad de conocer las causas que motivan el actuar de un trabajador y como este se desenvuelve, destacando la autorrealización personal, la autodeterminación y el deseo de desarrollo personal. En este orden de ideas la UNESCO en el año 2011 afirmo que el objetivo del nuevo humanismo debía ser la creación de un ambiente sano caracterizado por la empatía, sentimientos de pertenencia y la comprensión mutua, bajo este marco referencial se puede afirmar que el enfoque humanista es una forma de gestión en las organizaciones cuyo norte es el bienestar del personal, su crecimiento y desarrollo, mejorando las relaciones interpersonales y creando un ambiente agradable de trabajo.

En concordancia con lo planteado Carlos Largacha, plantea que la gerencia se denomina humanista cuando sus objetivos se enfocan en las necesidades humanas y en el desarrollo de las virtudes, en todas sus formas. En este sentido, sostiene que las organizaciones en la actualidad necesitan de una colaboración estrecha entre la organización y el recurso humano, promoviendo el desarrollo y beneficio mutuo.

Ahora bien, las habilidades y destrezas en el campo laboral requieren el fomento de cualidades y habilidades que permitan potenciar las oportunidades, generando espacios de continuo aprendizaje y creando así, condiciones en el desarrollo personal y profesional a través del respeto, la creatividad y la innovación.

Vinculación de la Evaluación del Desempeño con la Teoría Humanista.

En la actualidad la evaluación del desempeño es vista como un proceso necesario en todos los ámbitos de la administración de personal, como un instrumento de suma importancia que se ha convertido en un elemento vital para cualquier individuo que tenga personal a cargo en una organización, apuntándole a la mejora continua del desempeño de cada uno de los empleados y por consiguiente la organización en general.

En este sentido, Chiavenato (2009), define la Evaluación del Desempeño como una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo (p.245). Esto quiere decir que, día tras días, son más las organizaciones que en su área de Gestión Humana o de Recursos Humanos que adoptan esta práctica de evaluar el rendimiento de sus empleados bajo procedimientos formales.

Evidentemente, uno de los elementos clave dentro de la gestión de los recursos humanos que utilizan las empresas es la evaluación de desempeño. La cual permite medir, evaluar e influir, sobre el comportamiento o conducta real que posee el trabajador, con la finalidad de descubrir en qué medida es productiva y así poder mejorar su rendimiento futuro.

Al optimizar los procedimientos que llevan al rendimiento productivo del talento humano, se busca tener al talento humano estimulado e incentivado para hacer que su labor llegue a resultados óptimos, teniendo en cuenta que deben hacer frente a los cambios contemporáneos, es allí donde el enfoque humanista juega un papel preponderante en la evaluación del desempeño, en vista que se debe conocer aspectos más profundos del talento humano que engloban lo social, lo familiar, lo cotidiano para así conocer su percepción y como lo conecta con la realidad.

Al vincular estas dos herramientas se busca la retroalimentación como un sistema para conocer como ha sido el desempeño del empleado y las necesidades actuales y futuras del mismo, con el fin de permitir el óptimo desarrollo y administración de los recursos humanos de una organización, garantizando el desarrollo de habilidades emocionales, que conlleven al crecimiento de emociones positivas, que están relacionadas con una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño.

Ahora bien, la psicóloga Dafne Cataluña (2023) habla de emociones positivas y afirma que surgen cuando se produce una sensación agradable o un sentimiento positivo, es decir, que te hace sentir bien. Existe una pluralidad de emociones que se consideran positivas, tales como Gratitud, Serenidad, Interés, Esperanza, Inspiración, Amor, Orgullo, entre otras,

contrarias a las emociones negativas que generan sentimientos negativos o desagradables tales como Ira, estrés, miedo, falta de confianza, frustración, entre otros.

Todas estas emociones son una pequeña muestra de sensaciones que pueden aparecer en el ámbito laboral, y por ello, que la unión del enfoque humanista a la evaluación del desempeño va a permitir detectar estas emociones, reduciendo los estados de ansiedad y estrés.

Existen claves para evitar las sensaciones negativas en el entorno laboral. Entre ellas se destacan:

- La elaboración de guías o protocolos de actuación para conocer los requerimientos emocionales de los cargos y con ello, reducir la ambigüedad de las situaciones a enfrentar en el ejercicio de las funciones.
- La valoración de las competencias emocionales de los trabajadores, y la formación en habilidades emocionales para cumplir la funciones inherente al cargo.
- La realización de actividades que faciliten el afrontar demandas emocionales y liberar la tensión producida por las mismas y donde se identifiquen con los valores de la empresa y cultura organizacional.
- El feedback sobre el desempeño es también un instrumento valioso para que el trabajador aumente su sensación de logro y eficacia.

Método para vincular de estas dos herramientas

La implementación de modelos de evaluación del desempeño, donde las habilidades y destrezas del personal sean observadas no solo desde el punto de vista de que si realiza o no las actividades inherentes al cargo, es vital, ya que va a permitir conocer ese valor agregado de cada persona, maximizando con ello el talento del personal, visto de manera individual y no como un cúmulo de datos o cifras que aportan a la empresa información restringida, que no permite conocer el potencial del personal de manera cualitativa.

Dentro de los instrumentos que pueden ser utilizados para la construcción de una evaluación con enfoque humanista la ofrece la investigación cualitativa, la misma es definida

por Taylor y Bogdan (1987) como la investigación que produce y analiza los datos descriptivos, tales como las palabras escritas o dichas, y el comportamiento observable de las personas.

Una de las técnicas para la recolección de la información es la observación, según Hernández, Fernández y Baptista, (2015) la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas. A través de esta, se puede percibir un acontecimiento a través de nuestros sentidos, examinando u analizando un fenómeno, con el objetivo de obtener información sobre este y registrando la información a través de un instrumento científico.

Es importante resaltar que para poner en marcha esta técnica, se debe prestar atención a los detalles, desarrollar preguntas, formular hipótesis, establecer posibles consecuencias y por último establecer soluciones factibles y viables con el trabajador para el bien mutuo.

La entrevista es otra técnica, que permite recolectar la información sobre un problema determinado. La misma es definida por Hernández, Fernández y Baptista como una conversación entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado) que se realiza con el fin de obtener respuestas sobre el tema. También se utiliza para orientar estrategias, aspecto vital en el enfoque humanista.

Dentro de los pasos a seguir para lograr con éxito una entrevista se encuentra:

- Establecer el propósito de la investigación antes de dar inicio a la entrevista.
- Realizar la entrevista con base en una guía, usando un lenguaje apropiado, sin inducir respuestas.
- Transcribir la entrevista, es decir, dejar un soporte de la información recolectada.
- Analizar los datos obtenidos.

Beneficios de la implementación del Enfoque Humanista en la Gestión de Talento Humano.

El enfoque humanista ha dado un nuevo giro a la gestión moderna, reconociendo, que cuando una persona cree que es buena en alguna actividad, disfrutará en realizarla y lo hará

cada vez mejor, lo cual impactará positivamente en su productividad. Al cederles el poder se obtienen beneficios como un mayor compromiso, sentido de pertenencia y una mayor rentabilidad.

Emilio Ruiz (2018) contempla que el enfoque de la gerencia humanista se centra en potenciar la capacidad humana de una organización, situando a las personas como el fin y no como el medio (recurso), basándose en adecuados niveles de empoderamiento, participación e involucramiento, al considerar de forma diferente a los trabajadores, lo que influye en el logro de resultados superiores.

Una de las tantas características de esta nueva perfectiva, es reconocer la importancia, la capacidad y los valores de las personas, para obtener un mayor compromiso, identidad y pertenencia, mejorando así los beneficios para todos.

En consecuencia, sus fundamentos objetan el propósito de la gerencia tradicional basada en exigir y controlar, los cuales se enfocan en la necesidad de satisfacer al cliente, buscando generar una alta rentabilidad, sin tomar en cuenta las nocivas consecuencias que acarrean al trabajador.

Ahora bien, este enfoque se centraliza en el ser humano, concediendo control y mayor libertad, le otorga participación en la toma de decisiones, dando como resultado sostenibilidad financiera, social y humana. Dentro de los beneficios que genera el enfoque humanista se encuentran:

- Se enaltece al ser humano, entendiendo su diversidad y respetándola.
- La comunicación se vuelve horizontal, no burocrática, prestando suma atención al ser humano y se reconocen como iguales.
- Se promueve el diálogo, el respeto, la transparencia y la confianza.

- Se desarrolla una actitud positiva que conduzca a un mayor control sobre sí mismo y su estado de ánimo.
- Se previene situaciones de impacto emocional.• Se disminuye la probabilidad de padecer estrés y Burnout

Conclusiones

La evaluación del desempeño realizada desde un enfoque humanista permitirá que el trabajador tenga competencias para aportar soluciones concretas y comprometidas con el bien común, desde el ejercicio de su profesión, a los problemas sociales de su entorno, trabajando por la igualdad, desde el respeto a la dignidad de la persona, de cualquier persona, independientemente de su situación, desarrollando conductas socialmente responsables, no discriminatorias.

De igual manera, permitirá a la empresa trabajar con una visión que enfatiza el respeto por la igualdad de la persona, donde es importante la creación de un clima laboral favorable que permita la expresión de lo subjetivo y facilite las relaciones interpersonales y la integración de equipos comprometidos con la formación continua para el desarrollo del talento humano.

De la misma forma genera a la empresa trabajadores capaces de contribuir al desarrollo sostenible de la institución desde el ejercicio de su profesión que está orientada mayormente a desarrollar el nivel de conocimientos científico-tecnológicos ignorando que las habilidades, la inteligencia y el desarrollo cognoscitivo, no implica necesariamente el éxito profesional esté plenamente formado, que sea portador de valores humanos y asuma una actitud social de compromiso en los diversos aspectos de su vida personal, profesional, y laboral, por tanto, actúe con una visión humanista en pro de la regulación de las relaciones sociales e interpersonales entre todos los sujetos actuantes en la institución.

Recomendaciones

A fin de realizar una evaluación del desempeño bajo un enfoque humanista se sugiere realizar las siguientes actividades:

- La construcción de una base de datos a fin de respaldar la información obtenida.
- Examinar la misión, visión y objetivos de la empresa.
- Identificar los perfiles de cargos y verificar si están conectados al objeto de la empresa.

- Definir los objetivos y los resultados que se pretenden alcanzar con la aplicación del instrumento.
- Establecer los criterios cualitativos a ser evaluados y su ponderación.
- Determinar la técnica de evaluación del desempeño, el peso de las competencias y dimensiones.
- Realizar talleres de capacitación a fin de dar a conocer los alcances y beneficios de este instrumento.

Referencias Bibliográficas

Cataluña D. (2023). **Emociones Positivas.** Disponible en https://www.iepp.es/emociones-positivas/

Chiavenato, I. (2009). **Gestión del Talento Humano.** (3ra. Ed.) México D.F. Editorial Mc Graw Hill.

Taylor J., Bogdan R., Piatigorsky J**. (1987) Introducción a los Métodos Cualitativos de investigación.** España. Editorial Paidós

Lagarcha, M.C. (2011). **Aproximaciones a la Gerencia Humanista. Desde la transversalidad de lo global, lo corporativo y lo comunitario**. Colombia. Editorial EAN.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P.**, Metodología de la Investigación.** (4ta. ed.) México D.F. Editorial Mc Graw Hill.

Ruiz Vargas, E. (2018). **Gerencia Humanista: Una Estrategia de Gestión Empresarial.** Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 6 (12). Disponible en https://doi.org/10.29057/icea.v6i12.3053

Taylor J., Bogdan R., Piatigorsky J**. (1987) Introducción a los Métodos Cualitativos de investigación.** España. Editorial Paidós

UNESCO. (2011) **EL Humanismo, Una Idea Nueva.** Disponible en http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001923/192362f.pdf

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 63-77
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

LA REVELACIÓN DE LA SEMIÓTICA DE LA INTERACCIÓN TEXTUAL EN LA FORMACIÓN LECTORA DEL DOCENTE VENEZOLANO

MSc. VIRGILIA MARCANO
Universidad Latinoamericana y Del Caribe

Resumen

A finales del siglo pasado, Arturo Uslar Pietri (2009), realiza un planteamiento acerca de que la mayoría de los docentes no saben leer. En su estudio demuestra que ellos tenían debilidades para comprender, analizar e interpretar un texto. Actualmente, la mayoría de los docentes de la educación primaria venezolana han obtenido un título de postgrado; sin embargo, a partir de previas observaciones y de experiencias vividas, se evidenció que ellos continúan teniendo el mismo problema y esto trae como consecuencia, no solo un aprendizaje inadecuado de la lectura, sino también, una cadena sucesoral del problema, ya que son los docentes los encargados de formar a las futuras generaciones. En este sentido, en búsqueda de dar respuesta a la problemática descrita, la presente investigación abordó el tema de la Formación lectora del docente venezolano: una mirada desde la semiótica de la interacción textual, en el contexto de la educación primaria. Por consiguiente, el objetivo general fue reflexionar acerca de la formación lectora del docente venezolano a partir de la semiótica de la interacción textual. Los objetivos específicos para alcanzarlo fueron los siguientes: Comprender como se lleva a cabo la formación lectora del docente desde la semiótica de la interacción textual. Interpretar los preceptos teóricos que inciden en la formación lectora del docente a partir de la semiótica de la interacción textual. Metodológicamente, se basó en el paradigma cualitativo, se empleó el método fenomenológico hermenéutico; las informaciones fueron recogidas a través de las técnicas de la entrevista a profundidad; el análisis del discurso se utilizó para la interpretación de las entrevistas realizadas a docentes, que fueron los informantes clave, seleccionados para tal fin. Las informaciones recogidas se organizaron y categorizaron según los ejes temáticos expuestos y los hallazgos surgidos

sirvieron de base para la construcción teórica titulada: La revelación de la semiótica de la interacción textual en la formación lectora del docente venezolano.

Palabras claves: Formación lectora, docente venezolano, semiótica de la interacción textual

Abstract

At the end of the last century, Arturo Uslar Pietri (2009), made a statement about the fact that most teachers do not know how to read. In his study, he shows that they had weaknesses in understanding, analyzing and interpreting a text. Currently, the majority of Venezuelan primary school teachers have obtained a postgraduate degree; however, from previous observations and lived experiences, it was evidenced that they continue to have the same problem and this brings as a consequence, not only an inadequate learning of reading, but also a succession chain of the problem, since they are the teachers are responsible for training future generations. In this sense, in search of giving an answer to the problem described, the present investigation addressed the issue of the reading formation of the Venezuelan teacher: a view from the semiotics of textual interaction, in the context of primary education. Therefore, the general objective was to reflect on the reading training of the Venezuelan teacher from the semiotics of textual interaction. The specific objectives to achieve it were the following: Understand how the teacher's reading training is carried out from the semiotics of textual interaction. Interpret the theoretical precepts that affect the teacher's reading training from the semiotics of textual interaction. Methodologically, it was based on the qualitative paradigm, the hermeneutic phenomenological method was used; the information was collected through in-depth interview techniques; Discourse analysis was used to interpret the interviews conducted with teachers, who were the key informants, selected for this purpose. The information collected was organized and categorized according to the thematic axes exposed and the findings that emerged served as the basis for the theoretical construction entitled: The revelation of the semiotics of textual interaction in the reading formation of the Venezuelan teacher.

Keywords: Lecturer training, Venezuelan teacher, semiotics of textual interaction.

Introducción

La semiótica de la interacción textual proporciona grandes beneficios en la formación lectora del docente venezolano, sobre todo para la compresión, análisis, interpretación y reflexión de un texto oral o escrito. De tal manera que la semiótica de la interacción textual surge como una revelación en la formación lectora del docente venezolano, no tanto en términos de intercambios de mensajes, sino de producción de sistemas de significación y

comunicación que deben estar organizados en los textos según el contexto social. La aplicación de técnicas o herramientas que aporta la semiótica de la interacción textual ayuda al docente en su formación para que sea un investigador documental.

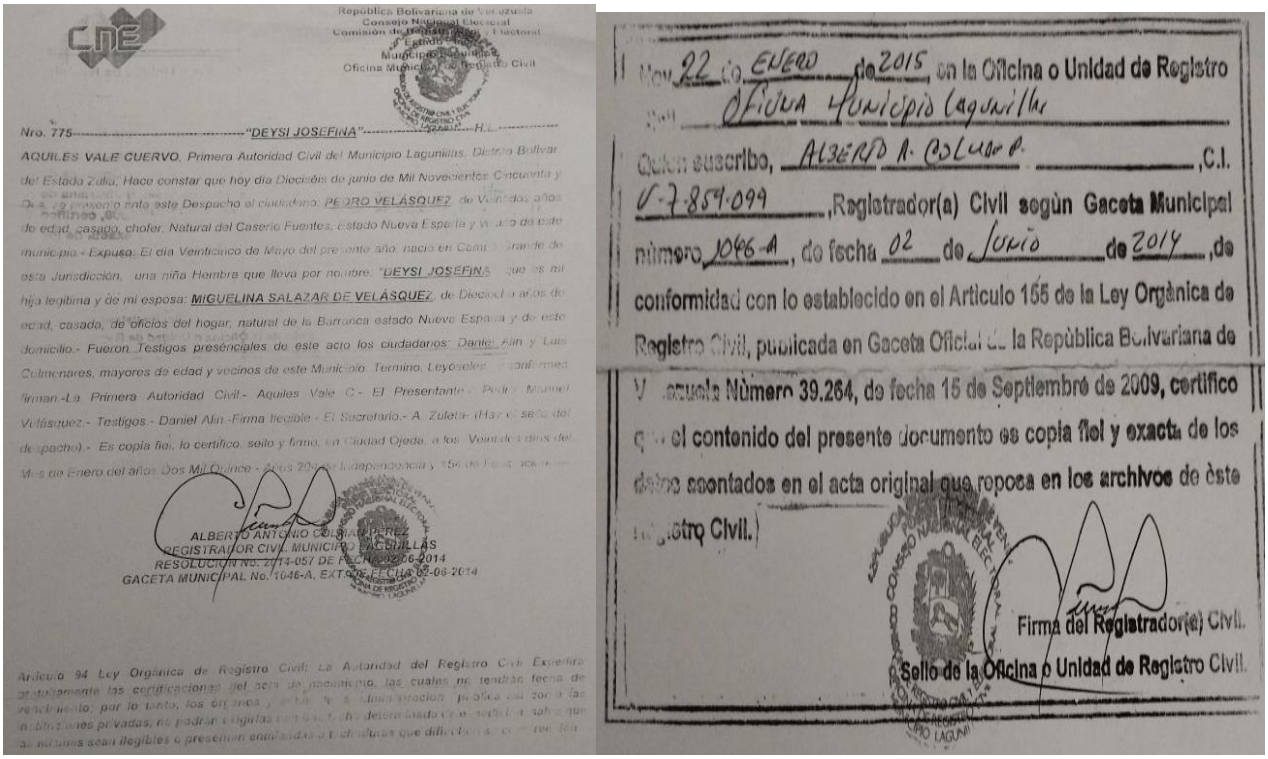
Para ser un buen investigador de texto, se debe tener un objeto de investigación, se requiere de un texto que oriente al significado de las palabras para que el discurso sea claro y coherente con el fin de favorecer al reconocimiento del sentido de todo el texto. Esto nos lo confirman las opiniones emitidas por los informantes clave, quienes aseveraron que en las universidades no existe una formación lectora sistemática como tal, sino que el ser humano o docente en formación, es quien asume si desea saber leer bien, o solo nos enseñaron las normas básicas de la lectura.

La Semiótica de la interacción textual para la formación lectora del Docente Venezolano.

En la educación primaria, no se le da importancia a la lectura, como una orientación académica, para identificar los distintos procesos cognitivos: comprender, analizar, interpretar, generar textos sino que generalmente es utilizada en forma memorística. Por ejemplo, en los diversos estudios de pregrado, nos enseñaron como una norma la forma de lectura en cuanto a la lingüística de cualquier morfema (letra, consonante, palabra, oración), m-a, m-a, es igual a “mama” o según la intención de la palabra ¡has mamá!; mamá duele.

Por consiguiente, Lozano (2010: 17) hace énfasis “…el texto como objeto, permite por un común interés la convergencia de distintas disciplinas…” este autor, nos ilustra, acerca de cómo el docente puede usar la semiótica de la interacción textual en los informes, registros y otros textos. Él debe deshilachar lo que lee, para realizar su re-construcción teórica o análisis y considerar otras disciplinas que requiere, ejemplo, cuando una partida de nacimiento lleva nota marginal, porque el estudiante fue adoptado, o la custodia fue otorgado algún pariente (abogado, sociólogo); o cuando llega un informe médico con alguna dificultad o trastorno, es justo y necesario consultar otras disciplinas como (neurólogos, psiquiatras, psicólogos, terapista del lenguaje, oftalmólogo, nutricionista, psicopedagogos, otros) para analizar lo que dice el texto y lo que no se dice.

Fig. 1. Partida de Nacimiento, con nota marginal



República Bolivariana de Venezuela
Consejo Nacional Electoral
Comisión de Registro Civil y Electoral
Estado Zulia
Municipio Lagunillas
Oficina Municipal de Registro Civil

Nro. 775 "DEYSI JOSEFINA" H.I.

AQUILES VALE CUERVO, Primera Autoridad Civil del Municipio Lagunillas, Distrito Bolívar, del Estado Zulia; Hace constar que hoy día Dieciséis de junio de Mil Novecientos Cincuenta y [illegible] se presentó ante este Despacho el ciudadano: PEDRO VELÁSQUEZ de Veintidos años de edad, casado, chofer, Natural del Caserío Fuentes, estado Nueva España y vecino de este municipio.- Expuso: El día Veinticinco de Mayo del presente año nació en Cerro Grande de esta Jurisdicción, una niña Hembra que lleva por nombre: "DEYSI JOSEFINA" que es mi hija legítima y de mi esposa: MIGUELINA SALAZAR DE VELÁSQUEZ, de Diecioch o años de edad, casada, de oficios del hogar, natural de la Barranca estado Nueva España y de este domicilio.- Fueron Testigos presénciales de este acto los ciudadanos: Daniel Alin y Luis Colmenares, mayores de edad y vecinos de este Municipio. Termino, Leyósele y confirmó firman -La Primera Autoridad Civil.- Aquiles Vale C.- El Presentante.- Pedro Manuel Velásquez.- Testigos.- Daniel Alin -Firma Ilegible - El Secretario.- A. Zuleta- (Hay el sello del despacho).- Es copia fiel, lo certifico, sello y firmo, en Ciudad Ojeda, a los Veintidos días del Mes de Enero del años Dos Mil Quince - Años 204 de Independencia y 156 de Federación.

ALBERTO ANTONIO COLMAN PEREZ
REGISTRADOR CIVIL MUNICIPIO LAGUNILLAS
RESOLUCION No. 2014-057 DE FECHA 02-06-2014
GACETA MUNICIPAL No. 1046-A, EXTRA DE FECHA 02-06-2014

Artículo 94 Ley Orgánica de Registro Civil: La Autoridad del Registro Civil Expedirá únicamente las certificaciones del acta de nacimiento, las cuales no tendrán fecha de vencimiento; por lo tanto, los órganos y entes de la administración pública con arreglo a las instituciones privadas, no podrán exigirlas con una fecha determinada como requisito a sabiendas que las mismas sean ilegibles o presenten enmendadas o tachaduras que dificulten su correcta lectura.

Hoy 22 de ENERO de 2015, en la Oficina o Unidad de Registro Civil Oficina Municipio Lagunillas

Quien suscribo, ALBERTO A. COLMAN P. ,C.I. V-7.859.099 ,Registrador(a) Civil según Gaceta Municipal número 1046-A, de fecha 02 de Junio de 2014 ,de conformidad con lo establecido en el Artículo 155 de la Ley Orgánica de Registro Civil, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Número 39.264, de fecha 15 de Septiembre de 2009, certifico que el contenido del presente documento es copia fiel y exacta de los datos asentados en el acta original que reposa en los archivos de este Registro Civil.

Firma del Registrador(a) Civil.

Sello de la Oficina o Unidad de Registro Civil.

Fuente: Oficina Municipal de registro Civil, Municipio Lagunillas, Estado Zulia.

Podemos observar, un modelo de partida de nacimiento, en la cual, se evidencian varias notas marginales y que se debe considerar al momento de emitir algún escrito sobre esta persona.

Esta revelación tiene como propósito ayudar al reconocimiento del sentido y significado de todo el texto o de todo el discurso para su análisis e interpretación; es decir, va destinado a orientar al lector cómo interactuar con el texto, describir los procesos de producción que trae consigo para la asimilación o retroalimentación con el autor o texto.

En tal sentido, la lectura de un texto oral o escrito implica desglosar la relación que se establece entre el lector y el texto. Esto tiene que ver con el aprendizaje, ya que se abre la oportunidad de la resignificación para reescribir lo que el texto manifiesta cuando el lector reconstruye el sentido de lo que se dice. Para Larrosa (1998:128), es una visión experiencial al decir que:

> ... lo que nos pasa mientras leemos, en tanto al leer experimentamos nuevas sensaciones, nuevas ideas, nuevos sentimientos o nos cuestionamos respecto a lo que creemos o pensamos o practicamos o nos conmovemos frente a lo que leemos o reflexionamos, también respecto a lo que somos o respecto a nuestras concepciones y creencias o modos de ver las cosas o bien evocamos otras experiencias o recuerdos, todo lo cual nos conduce a una transformación.

En este sentido, la experiencia en la lectura implanta nuevos y múltiples matices respecto a lo que es la lectura o lo que hasta ahora ha significado, convirtiéndose en sí misma en experiencia para la vida, para distinguir la lectura por experiencia de la lectura para adquirir conocimientos, o por salir de alguna actividad.

Los diferentes pasos de la interacción textual orienta al lector hacia como interactuar con el texto y favorecen al docente que traen deficiencias en su formación, para ello debe partir de textos completos, hacerse una serie de preguntas relacionadas con el texto, luego terminada la lectura y de la comprensión, debe de elaborar su propia reconstrucción teórica, según los hallazgos encontrados en el texto, hasta comparar o considerar otras disciplinas para su análisis.

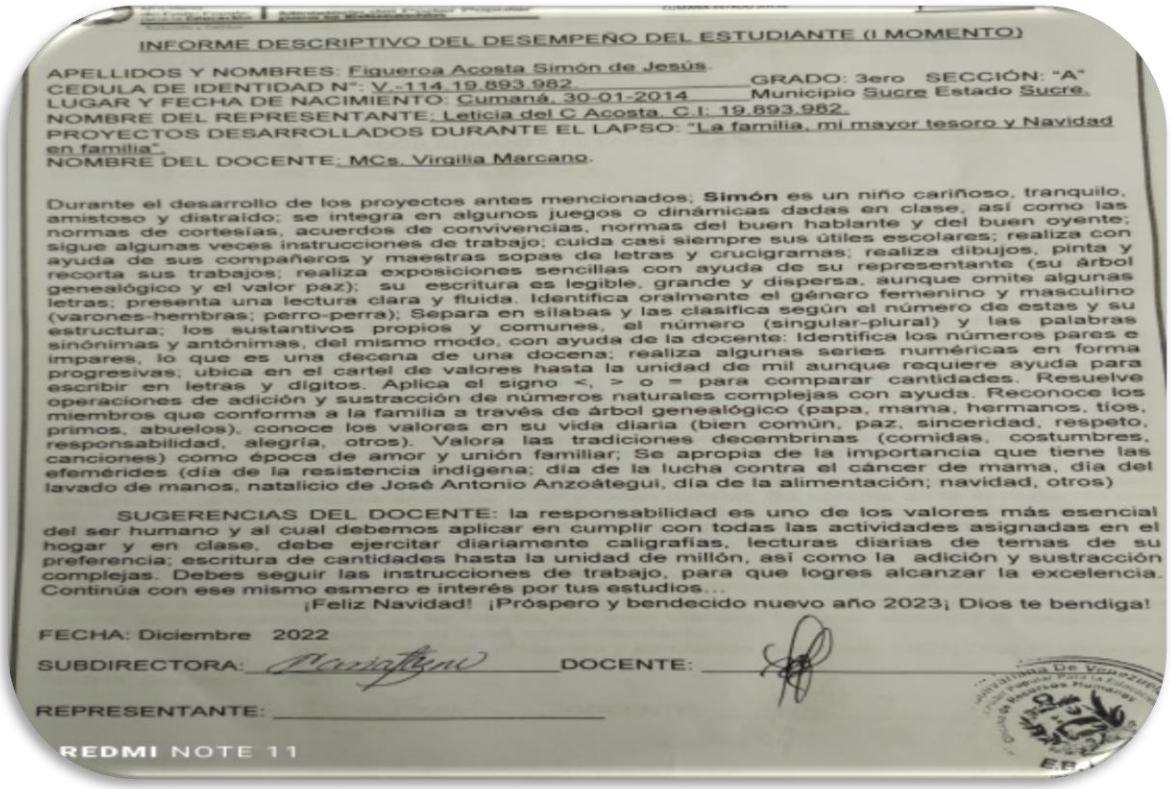
En este mismo orden de ideas, Sánchez (2023) en su taller sobre Semiótica en el marketing digital expresa: “la semiótica médica o clínica, se centra en el estudio, clasificación y reconocimiento de los signos que la enfermedad deja en el cuerpo del paciente” es importante resaltar que los docentes deben tener la capacidad y un lenguaje idóneo para reconocer e inferir y plasmar por escrito los signos, señales o síntomas que el niño muestra en su quehacer diario dentro y fuera de aula de clase. Es decir, que el docente, debe tener una preparación académica de vocación de servicio, esmero y entrega; para interpretar más allá lo que muestran los estudiantes.

Es imperante que el docente venezolano reconozca que la lectura está presente en la vida cotidiana. Las lecturas verbales y no verbales que realizan las personas tienen múltiples propósitos para extraer conocimientos que le permitan satisfacer sus necesidades, resolver sus problemas, de identificarse o hallar su identidad, precisar dudas, organizar o transformar sus actitudes y así sucesivamente.

Semiótica de la interacción textual en la búsqueda de significados

Los docentes tienen escasos conocimientos de la semiótica como técnica o herramienta que ayuda a comprender e interpretar la relación de la lectura de diferentes textos sociales, donde los significados pueden ser muchos. Además, desconocen que es una disciplina que se encarga del estudio de la organización de los significados de los textos, en su contexto, siendo fundamental el papel que desempeña la lectura como medio de comunicación. En cuanto a la orientación académica, la lectura, en la educación primaria, exige al docente desarrollar sus habilidades lectoras como actividad productora de procesos cognitivos para comprender, analizar, interpretar y generar textos.

Fig. 2. Informe descriptivos del desempeño del estudiante en la educación primaria.



INFORME DESCRIPTIVO DEL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE (I MOMENTO)

APELLIDOS Y NOMBRES: Figueroa Acosta Simón de Jesús.
CEDULA DE IDENTIDAD N°: V.-114.19.893.982. GRADO: 3ero SECCIÓN: "A"
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Cumaná, 30-01-2014 Municipio Sucre Estado Sucre.
NOMBRE DEL REPRESENTANTE: Leticia del C Acosta, C.I: 19.893.982.
PROYECTOS DESARROLLADOS DURANTE EL LAPSO: "La familia, mi mayor tesoro y Navidad en familia".
NOMBRE DEL DOCENTE: MCs. Virgilia Marcano.

Durante el desarrollo de los proyectos antes mencionados; **Simón** es un niño cariñoso, tranquilo, amistoso y distraído; se integra en algunos juegos o dinámicas dadas en clase, así como las normas de cortesías, acuerdos de convivencias, normas del buen hablante y del buen oyente; sigue algunas veces instrucciones de trabajo; cuida casi siempre sus útiles escolares; realiza con ayuda de sus compañeros y maestras sopas de letras y crucigramas; realiza dibujos, pinta y recorta sus trabajos; realiza exposiciones sencillas con ayuda de su representante (su árbol genealógico y el valor paz); su escritura es legible, grande y dispersa, aunque omite algunas letras; presenta una lectura clara y fluida. Identifica oralmente el género femenino y masculino (varones-hembras; perro-perra); Separa en sílabas y las clasifica según el número de estas y su estructura; los sustantivos propios y comunes, el número (singular-plural) y las palabras sinónimas y antónimas, del mismo modo, con ayuda de la docente: Identifica los números pares e impares, lo que es una decena de una docena; realiza algunas series numéricas en forma progresivas; ubica en el cartel de valores hasta la unidad de mil aunque requiere ayuda para escribir en letras y dígitos. Aplica el signo <, > o = para comparar cantidades. Resuelve operaciones de adición y sustracción de números naturales complejas con ayuda. Reconoce los miembros que conforma a la familia a través de árbol genealógico (papa, mama, hermanos, tíos, primos, abuelos), conoce los valores en su vida diaria (bien común, paz, sinceridad, respeto, responsabilidad, alegría, otros). Valora las tradiciones decembrinas (comidas, costumbres, canciones) como época de amor y unión familiar; Se apropia de la importancia que tiene las efemérides (día de la resistencia indígena; día de la lucha contra el cáncer de mama, día del lavado de manos, natalicio de José Antonio Anzoátegui, día de la alimentación; navidad, otros)

SUGERENCIAS DEL DOCENTE: la responsabilidad es uno de los valores más esencial del ser humano y al cual debemos aplicar en cumplir con todas las actividades asignadas en el hogar y en clase, debe ejercitar diariamente caligrafías, lecturas diarias de temas de su preferencia; escritura de cantidades hasta la unidad de millón, así como la adición y sustracción complejas. Debes seguir las instrucciones de trabajo, para que logres alcanzar la excelencia. Continúa con ese mismo esmero e interés por tus estudios...

¡Feliz Navidad! ¡Próspero y bendecido nuevo año 2023¡ Dios te bendiga!

FECHA: Diciembre 2022

SUBDIRECTORA: _____ DOCENTE: _____

REPRESENTANTE: _____

REDMI NOTE 11

Fuente: EB "Los Chaimas". Tercer Grado. Año Escolar (2022- 2023). Cumaná. Estado Sucre.

El Informe descriptivo es uno de los documentos más importantes que el docente debe realizar en su quehacer diario, y a su vez, tener las palabras idóneas y adecuadas al momento de redactar y hacerle llegar al lector el mensaje que allí encierra, es decir, descifrar esa palabra clave que trasmita la nota o el literal con su representado a desempeñado durante su lapso o momento escolar.

Es sorprendente cuando le preguntas a un docente con experiencia, con años de servicio en su cargo, y más aún cuando es director de un plantel, si aplica la "semiótica" en la lectura de textos de sus oficios o informes y su respuesta es, ¿Qué es eso? ¿Me explicas? Es allí, en la búsqueda de significados, a partir del empleo de signos de algún tipo, siempre y cuando estos signos sean interpretables en la mente de quien los recibe o lee, es allí, en donde entra en juego la semiótica. En correspondencia con estas ideas, Lozano (2010: 16) plantea que:

> "Asistimos, pues, hoy en el desarrollo de la teoría de la significación a una preocupación por el texto, concebido como aparato semiótico, lo que ha dado paso a la elaboración de la llamada semiótica textual o semiótica discursiva…";

Este planteamiento nos conduce a exponer que la semiótica contemporánea no es un análisis de una suma de signos para producir sentido, sino el estudio del funcionamiento textual, es decir, como funciona un signo en el texto, su contexto, como se interactúa con el resto de lo que dice y lo no dice el texto.

La semiótica admite extraer conocimientos que permitan satisfacer necesidades en la vida cotidiana, es decir, si un docente está en aula, debe leer las carpetas e historias de vida de cada uno de sus estudiantes y debe discernir cada uno de los elementos que esto trae, de esta manera, va organizando los significados y que le hacen inferir lo que dice y lo que no dice el textos desde diversos aspectos (social, cultural, político, económico, religioso, artístico) para así, dar respuestas reveladoras acerca de los estudiantes.

Asimismo, la semiótica interacción textual se nutre de otras disciplinas para desarrollar su análisis a través de tres co-acciones, estas son: la semántica, es la encargada del estudio de los significados de las palabras; la pragmática, es el estudio del contexto, uso

e interpretación de distintos ámbitos (humorístico, irónico, otros) y por último, la sintaxis que estudia las combinaciones de la palabras para formar oraciones; tal como se visualizara en los apartados posteriores.

En el mismo orden de ideas, Sánchez (2023) nos señala con ejemplos lo siguiente: "la semiótica social, que intenta estudiar el funcionamiento de los signos en el marco de sociedad, sin obviar los elementos humanos y subjetivos que, en cambio, son ignorados por una perspectiva lingüística".

La semiótica, aplicada en un texto, admite un conjunto de reglas de construcción del discurso, que permiten la re-creación de un mensaje basado en la realidad estudiada, donde se produce un intercambio social y un encuentro semiótico a través del cual los significados de los mensajes que constituyen el sistema social se intercambian. Por ejemplo, en una partida de nacimiento tiene una estructura determinada y una serie de informaciones que contribuyen a comprobar la identidad de una persona.

Así que, la lectura es ese proceso que puede ser cognoscible en la semiótica de la interacción textual y es fundamental porque proporciona la adquisición de conocimientos importantes para la vida social. Según Van Dijk (1992:12)

> …sugiere que en todos los niveles del discurso podemos encontrar "huellas de contexto". Estas huellas o indicios permiten entrever características sociales de participantes, como por ejemplo género, clase, origen étnico, edad, origen, posición y otras de pertenencia grupal.

El lector debe valerse o tener estrategias discursivas del texto que proporciona la semiótica de interacción textual, mediante la significación, en la cual involucra cuatro instancias diferentes como lo son: un objeto o intención a representar, un signo o símbolo que lo representa, un interpretante y el mensaje que varían de acuerdo al contexto social, donde se intercambian y llegan a convertirse en un diálogo semiótico, cuyas perspectivas permiten describir el mundo, tomando en cuenta los procesos mentales que realiza cada individuo, y se puede llegar a elaborar textos coherentes y con progresión temática, entre otros.

Por consiguiente, el docente es intérprete y re-creador de discursos basados en los signos lingüísticos, en los símbolos y en los aportes de otras disciplinas para comprender la identidad, comportamiento, cognición, experiencia de vida, y otros aspectos referentes a la vida de sus estudiantes.

Así que, al analizar un texto se debe tomar en cuenta la aplicación de técnicas adecuadas para evitar confusión, orientarse por objetivos establecidos y formularse interrogantes que nos orienten en el análisis. Los textos representan un sujeto-autor que cuenta con las representaciones textuales del sujeto y un receptor en las interacciones textuales donde los autores aparecen y desaparecen como personajes, como si se tratase de un juego donde está presente un acto discursivo referido al destinatario, es decir, que el texto es el objeto de análisis y punto de partida para darse la semiótica.

La Co-acción de las disciplinas en la Formación Lectora.

El docente venezolano aplica débilmente estrategias discursivas para describir el lenguaje utilizado en situaciones comunicativas y lograr un objetivo determinado, porque las desconoce. Estas estrategias implican una reconstrucción analítica de un plan de lectura en el hablante/escritor, en tanto sujeto discursivo, pone en funcionamiento su comunicación o mensaje, combinando recursos gramaticales y discursivos para alcanzar una finalidad interaccional. El docente, oyente/lector de hoy, noción, habilidades y destrezas; y el segundo, que no manifiesta una capacidad para descifrar el significado y los valores que caracterizan un texto o un todo.

Eco (2013: 175) señala: “para que el texto funcione al máximo rendimiento es necesaria la cooperación del lector que cubrirá los intersticio”. Sin embargo, en contra de lo que pudiera parecer, tal cooperación entre el texto y el lector no es realizada, según Eco, por sujetos individuales, sino por estrategias discursivas, con lo que el autor pretende interactuar con lector de manera extra textual y las operaciones de lectura que aparecen inscritas en el texto.

Por consiguiente, la aplicación de estrategias discursivas y semióticas permiten al docente un estilo de enseñar y crear el conocimiento compartido y el uso del lenguaje relacionado y comprometido con determinadas formas de pensar, con la concepción del alumno, de sí mismo y de su propia práctica favoreciendo la construcción del conocimiento, en delimitar su objeto de análisis.

Fig. 3. Interacción entre destinador /destinatario. Olafo el Amargado

Fuente: Browne, Dik (1987). Tomo 4. Biblioteca Familiar.

En este mismo orden de ideas, se puede iniciar un análisis semiótico desde esa imagen, es allí, la interacción con el lector, en donde, debe tener claro, que constituye un conjunto estratégico mediante un proceso coacción que facilita la comunicación verbal a través de un intercambio de enunciados, entre un destinador y un destinatario. Desde la perspectiva de la semiótica cada cual ocupará una posición en el momento que se produzca el intercambio, para dar cuenta de los procesos cognitivos. Cada documento que recibe un docente lleva implícito un mensaje en donde no todo está expresado. Se requiere de técnicas de la semiótica para interpretar.

La interpretación del texto por parte del lector está sujeta no sólo a la recuperación de la información semántica que el texto posee, sino también a la introducción de la semiótica a través de sus procesos discursivos y todos aquellos elementos de lectura que el sujeto intérprete puede poseer, tomando como referencia el contexto sociocultural, ideológico y los sistemas de creencias y valores, entre otros.

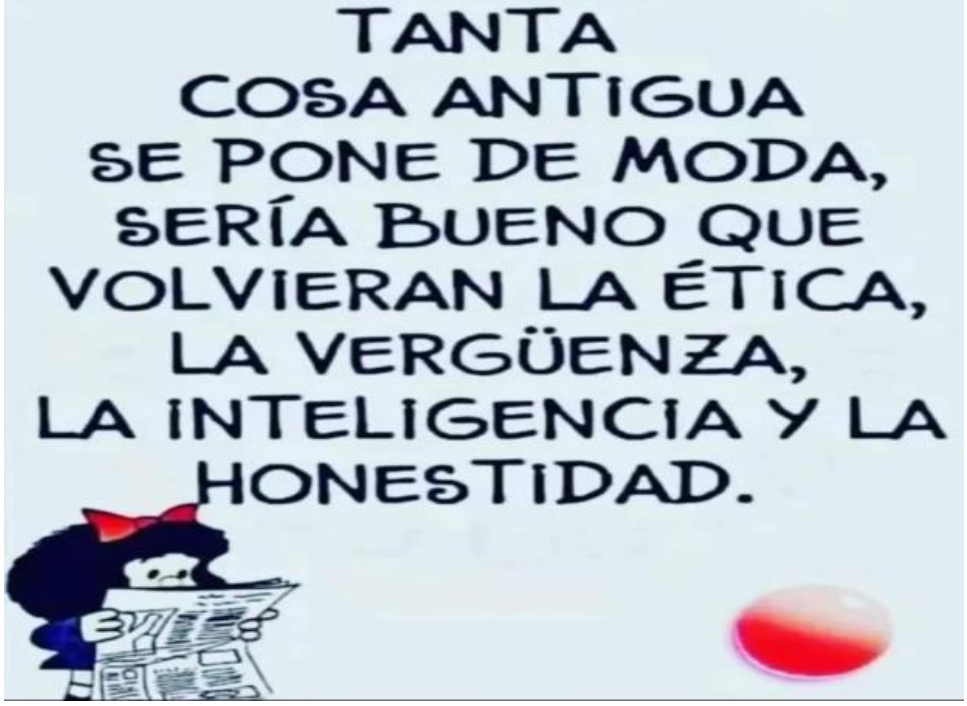
Bajtin (2017:17) define el texto como "aquella realidad inmediata (realidad de pensamiento y de emociones) sobre la cual solo pueden fundarse estas disciplinas y este pensamiento", además agrega este autor "Donde no hay texto, no hay tampoco objeto de investigación y pensamiento".

En este mismo orden de ideas, podemos observar, cuando se estudia o se lee textos, las competencias textuales que ella encierra, esta es la coherencia y cohesión, como elementos constitutivos de un texto. Para Lozano (2010: 19) "…la coherencia se quiere caracterizar por un sistema cuyas partes se ligan solidariamente entre sí; o equivalga a una ausencia de contradicciones y la cohesión como estructuración sintáctica…"

Podemos deducir, que Lozano, aplica en sus análisis de textos, la coherencia y la cohesión, lo que permite considerar el texto como proceso semiótico, a partir de sus respectivos signos o lenguajes; aunque puede ser contradictorios o no. Por ejemplo, cuando aplicamos imágenes que a su vez, vemos que no dicen nada, pero si esta llenos de contenidos coherentes y sustanciosos que nutre en conocimientos o ejemplos de la vida diaria.

Como se muestra en la siguiente imagen, podemos observar a "Malfalda"; que con tan solo expresar sus imágenes y una simple frases, contiene un inconmensurable conocimiento.

Fig. 4. Contexto histórico, social y cultural del lenguaje



Fuente de internet https://es-la.facebook.com/454710594878506/photos/tanta-cosa-antigua-que-se-pone-de-moda-que-ser%C3%ADa-bueno-que-volvieran-la-%C3%A9tica-la/996916793991214.

Desde la semiótica podemos crear o dar un significado a partir de los signos o símbolos, involucrando las tres co-acciones de las disciplinas semióticas: desde la sintaxis hay tres verbos (pone, sería y volvieran) dignos de analizar desde el punto de vista semántico para investigar su significado en este texto; lo que implica que estos deben, a su vez, ser estudiados en un contexto histórico, social, cultura, etc. Para poder reflexionar y criticar lo que la tira cómica encierra como mensaje.

Por consiguiente, podemos visualizar: una contradicción o antonimia en "tanta cosa antigua se pone de moda" lo que expresa una connotación temporal para dar un mensaje sobre los valores: ética, vergüenza, inteligencia y honestidad. Así que, la "educación" está como un objeto representado en forma implícita. También se observa que implícitamente hay una crítica a aplicación de esos valores sociales.

En fin, el lector puede utilizar la semiótica de la interacción textual, como herramienta de lectura que permite a través de las co-acciones de las disciplinas identificar signos y símbolos usados por el escritor para enviar su mensaje. De esta forma, puede reconocer todos los aspectos que este encierra (valores, leyes, disciplinas, otros). La experiencia docente muestra que gran parte de los problemas que se presentan en el desarrollo de los procesos de lectura y escritura, se debe a las dificultades para enfrentar el estudio de textos e imágenes. Éstos indudablemente, son el medio fundamental de las Universidades para la transmisión y adquisición de conocimientos y sin embargo, la lectura hoy, continúa siendo mecánica y poco responde a los propósitos de enseñanza y aprendizaje de textos orales y escritos. Se revela así, la semiótica de la interacción textual, como una alternativa para optimizar la formación lectora del docente venezolano.

Reflexiones Finales

Reflexionando sobre la formación lectora del docente venezolano desde una mirada de la semiótica de la interacción textual, observé desde mi experiencia personal como lectora, que es preocupante que los docentes no tengamos la formación lectora adecuada para estudiar un texto determinado.

Sin embargo, cuando aplicamos una lectura en la vida cotidiana es para adquirir nuevos conocimientos y para estudiar lo que dice explícita e implícitamente un escritor o lo que se refiere a teorías. Encontrarse en las aulas de clase con docentes o egresados de las universidades actuales de educación que no saben leer, conduce a que ellos incentiven, en las aulas de clase, a sus estudiantes porque no han sido formados académicamente para leer bien. Por lo tanto, la lectura no es la fuente esencial que le permite nutrirse de un repertorio de conocimientos y obtener un buen desenvolvimiento en su quehacer cotidiano.

Los constructos teóricos aportan información importante sobre la revelación de la semiótica de la interacción textual, describe procesos de formación lectora del docente venezolano, no en términos de intercambios de mensajes, sino en términos de producción de sentido, de decodificación de los signos a través de semántica, pragmática y sintaxis, o mediante el uso de la coherencia o cohesión.

En este mismo sentido, el texto es una realidad inmediata (realidad de pensamiento y de emociones) sobre la cual solo pueden fundarse muchas disciplinas y este pensamiento. La semiótica de la interacción textual brinda la posibilidad de crear, a partir del mismo texto, su propia reflexión, ya que se presenta en un plano horizontal donde se produce un intercambio social y un encuentro de interacción a través del cual los significados (mensajes) que constituyen el sistema social se intercambian.

La semiótica no es simplemente copiar información sino una forma de comunicación en el texto interaccional que constituye un conjunto estratégico de acciones a través de las que los sujetos emergen, se definen y se modifican mutuamente, donde el texto aparece como un proceso dialógico y polémico al que se puede interrogar con instrumentos analíticos que ponen de relieve su dinamismo.

Recomendaciones

Se requiere un cambio de procedimientos, de métodos, de ideas, de estrategias, donde se le enseñe y se haga búsqueda de significados como algo cotidiano y esencial para la formación del ser.

La lectura debe ser vista como un valor más de nuestra sociedad, donde el docente aprecie los diferentes documentos que recibe en quehacer diario desde una partida de nacimiento, hasta una simple imagen o foto.

La semiótica como un aspecto discursivo del texto, es un proceso amplio con un discernir sintáctico que contiene un conjunto de reglas de construcción del discurso, de allí, que se proponga ser estudiada desde los primeros niveles de la educación primaria.

La palabra “semiótica” debe ser incluida en el vocabulario y la aplicación diaria cuando se produce el docente venezolano aplica su lectura con la finalidad de tener docentes con un nivel de categoría idóneo, adecuado y eficiente en el desarrollo de su profesión o su vida personal.

Referencias Bibliográficas

Bajtin M. (2017). **Realidad mental y Mundos posibles.** Barcelona: España.

Browne, Dik (1987). **Olafo el Amargado.** Tomo 4. Colombia. Oveja Negra. Biblioteca Familiar.

CNE. Partida de Nacimiento, con nota marginal. Oficina Municipal de registro Civil, Municipio Lagunillas, Estado Zulia.

Eco, H. (2013). **Signo. España: Labor**, Barcelona, educativas. México Trillas.

Larrosa, J. (1998) **La experiencia de la lectura. Estudios sobre Literatura y Formación.** Barcelona: Editorial Las artes.

Lozano, J. (2010) **Documentos del presente: una mirada semiótica.** España. Texto.

Marcano, V. (2022) **Informe Descriptivos del Desempeño del Estudiante en la Educación Primaria. E.B "Los Chaimas". Tercer Grado. Año Escolar (2022-2023).** Cumaná. Estado Sucre.

Pietri, A. (2009) **Profeta en su tierra.** [Documento en línea].

Sánchez, C. (2023). **La semiótica del Marketing Digital.** Centro Simón Rodríguez y del Instituto de Profesionalización de Colombia.

Van Dijk, T. (1992). **La ciencia del texto**. Buenos Aires: Paidós.

Https://es-la.facebook.com/454710594878506/photos/tanta-cosa-antigua-que-se pone-de-moda-que-ser%C3%ADa-bueno-que-volvieran-la-%C3%A9tica-la/996916793991214.

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 78-86
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

INFLUENCIA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA UBICUO DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSTRUCTIVISMO EN EL CONTEXTO EDUCATIVO ACTUAL

ZARA DE JESÚS HERNÁNDEZ
Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez" Extensión Bolivariano Angostura
Ciudad Piar – Estado Bolívar. Venezuela
shara_her34@gmail.com

Resumen

El presente Artículo se propone abordar la influencia que tiene la Acción Comunicativa Ubicuo desde la Perspectiva del Constructivismo en el contexto educativo actual, en el cual son constantes los cambios de paradigmas, las nuevas formas de enseñar y aprender, donde los docentes deben convertirse en facilitadores de aprendizajes, comunicadores, tutores y guías con capacidad y conocimientos para apoyarse en los medios tecnológicos y participar en la construcción de nuevas formas de aprender y hacer en el aula de clases, fuera de ella y en cualquier espacio en el que sea posible la acción comunicativa y así producir nuevos conocimientos ajustados a realidades propias del quehacer pedagógico diario en el siglo XXI. El diseño de la Investigación es Descriptivo, con un enfoque tecnológico, en el cual se analiza una muestra de 25 docentes de Educación Media General pertenecientes a tres Instituciones Educativas (dos privadas y una pública), integrando las técnicas cualitativas y cuantitativas, pues se utilizó la encuesta y el cuestionario cuyos resultados al ser aplicados señalaron que existe poco uso de los medios tecnológicos en el contexto educativo objeto de observación. Los resultados obtenidos evidencian que la influencia de la Acción Comunicativa Ubicuo es de vital importancia en estos tiempos, ya que fomenta la autonomía y responsabilidad en el proceso formativo, se logra la comunicación sincrónica y asincrónica, se evalúan competencias, enseñanzas, aprendizajes y logros de forma integral.

Palabras Claves: Influencia, Acción Comunicativa Ubicuo, Perspectiva del Constructivismo.

Abstract

This Article intends to address the influence of the Ubiquitous Communicative Action from the Perspective of Constructivism in the current educational context, in which paradigm changes are constant, new ways of teaching and learning, where teachers must become facilitators. of learning, communicators, tutors and guides with the capacity and knowledge to rely on technological means and participate in the construction of new ways of learning and doing in the classroom, outside of it and in any space in which action is possible communicative and thus produce new knowledge adjusted to the realities of the daily pedagogical task in the 21st century. The Research design is Descriptive, with a technological approach, in which a sample of 25 General Secondary Education teachers belonging to three Educational Institutions (two private and one public) is analyzed, integrating qualitative and quantitative techniques, since it was used the survey and the questionnaire whose results when applied indicated that there is little use of technological means in the educational context under observation. The results obtained show that the influence of the Ubiquitous Communicative Action is of vital importance in these times, since it promotes autonomy and responsibility in the training process, synchronous and asynchronous communication is achieved, competencies, teachings, learning and achievements of comprehensive way.

Keywords: Influence, Ubiquitous Communicative Action, Constructivism Perspective.

Introducción

En este artículo se muestran los resultados del estudio cuyo objetivo fue determinar la influencia de la Acción Comunicativa Ubicuo desde la Perspectiva del Constructivismo en el contexto educativo actual y describir dicha influencia en los docentes de las tres instituciones observadas, objeto de estudio. El mismo está estructurado en seis partes:

- La primera describe y justifica el estudio (Influencia de la Acción Comunicativa Ubicuo).
- La segunda muestra los fundamentos teóricos que sirven de base a la investigación (Perspectiva del Constructivismo en el contexto educativo actual).
- En la tercera se nombran los aspectos metodológicos y procedimientos utilizados para el diseño descriptivo y la aplicación del enfoque cuantitativo y cualitativo que lleva a presentar el análisis de los resultados obtenidos al aplicar la encuesta (Metodología, Población y Muestra, Instrumentos, Enfoque Cualitativo y Cuantitativo).
- En la cuarta se presentan los resultados y la influencia que ejerce la Acción Comunicativa

Ubicuo en el grupo de docentes así como los distintos factores que influyen en ello (Resultados y Análisis).

- En la quinta se presenta la Propuesta.
- Como sexta parte las Conclusiones.

Influencia de la Acción Comunicativa Ubicuo

Es otra perspectiva para acercarnos a la comprensión del proceso comunicativo en la construcción de los aprendizajes en contextos educativos. Uno de los pilares en todo proceso formativo es la comunicación y el uso de los medios tecnológicos, ya que sus aportes han sido fundamentales, pues han cambiado la mirada que de la comunicación se tenía, una mirada tecnicista y mecánica dónde solo el emisor, el mensaje y el receptor eran los que estaban presentes en el proceso para darle paso a una contextualización dentro del campo educativo y comunicativo utilizando medios tecnológicos, cuestionando y buscando respuesta, dejando grandes interrogantes para futuras investigaciones al respecto.

Cabe destacar en este punto, la influencia que tiene la Teoría de Acción Comunicativa de Júrgen Habermas, la que expone con claridad "La educación lleva consigo una realidad intrínseca y es la comunicación, medio que todo ser humano utiliza en su desarrollo personal, social y cultural". Por ello, para influir en el contexto educativo actual de uso frecuente de los medios tecnológicos, se asume la Teoría de Júrgen Habermas (1982), como base estructural para el desarrollo de un proceso formativo de manera exitosa. De hecho, Habermas propone en su Teoría "La educación es una acción comunicativa que sucede entre los seres humanos sustentada en el diálogo bajo un entendimiento entre las personas que participan en la relación comunicativa, propiciando el crecimiento y un encuentro permanente de diálogo entre emisores y receptores". En este caso entre docentes y alumnos (as).

A continuación se citan tres tipos de intereses para la construcción identificados en el libro "Conocimiento e interés (1988)" ellos son:

El Interés Técnico

Explica los fenómenos a partir de las leyes, primando el saber teórico donde la investigación es conocida como el conocimiento científico que para llegar a él se utiliza el método hipotético deductivo y es referenciado como empírico analítico.

El Interés Práctico

La comprensión y el entendimiento de las personas frente a lo que sucede a su alrededor es la base de este postulado, la hermenéutica es el método aplicado y con ello se pretende lograr la comprensión de las relaciones entre personas, lo que Habermas le llama histórico-hermenéutico.

Interés Critico-Social

Para la Educación Contemporánea este tipo de interés permite llevar a los seres humanos a la búsqueda permanente de nuevos horizontes, de nuestras construcciones propias de la era tecnológica, sin dejar a un lado lo técnico y lo práctico.

En perspectiva visionaria, la acción Ubicuo, al comunicar y construir nuevos conocimientos constituyen la base de un buen proceso formativo, logrando identificar roles fundamentales y claves que pudieran llevar al éxito o al fracaso el modelo según sea su puesta en práctica.

De ésta manera observamos que el uso de los medios tecnológicos saca al docente y al estudiante del aula física, por lo cual se hace necesaria la construcción dialógica del conocimiento y al mismo tiempo lograr que otros actores participen en esa construcción y con ello la enseñanza sea más nutrida y resaltante.

Los fundamentos teóricos de la investigación constituyen fuentes documentales, donde se extrajo información relacionada con el tema de estudio, mayormente tomadas de tesis anteriores y otras fuentes de consulta bibliográfica y digital que trataron el mismo tópico que se estudia actualmente, ellos son antecedentes de acuerdo a lo expresado por Fontaines (2012, p. 112).

Henao M. (2011) expresó “La educación virtual sustenta el proceso formativo y de la sociedad de hoy, de su entorno y los cambios culturales que por diferentes motivos o necesidades han acercado a docentes y estudiantes a la tecnología, adaptándose a algunos de los aspectos que la cubren”.

Velásquez J., y Herrera M. (2017) en su trabajo de labor social titulado “Propuesta de alfabetización recreativa y dinámica aplicando las maneras de aprendizaje quinestesicas, auditivas y visuales” llegaron a la siguiente conclusión: En el siglo XXI, en los contextos educativos se debe propiciar “El desarrollo a plenitud de habilidades relacionadas con la autonomía, resolver tareas de forma independiente, adecuarse a un ritmo de tiempo y a distintas maneras de aprendizaje, ya sea mediante la puesta en práctica de habilidades comunicativas, quinestesicas, visuales o según las circunstancias con los medios disponibles al momento”.

Este artículo se centra en la influencia de la comunicación Ubicuo, que para su puesta en práctica se requiere utilizar dispositivos móviles y ubicuos, quiénes constituyen factores importantes en la formación y preparación de los docentes y jóvenes, como señala Hagen (2013) “Son estos nuevos elementos que aportan dimensiones sustanciales y significativos a los procesos de aprendizaje y enseñanza”.

Perspectiva del Constructivismo en el Contexto Educativo Actual

Los pilares constructivistas que sirven de fundamento teórico a la enseñanza, vienen dados de acuerdo a Ramírez (2013) por lo siguiente: “Aprendizaje significativo y constructivo, Centralidad en las interacciones entre los alumnos y los grupos (enseñanza colaborativa), Importancia del contexto como escenario significativo del estudiante”.

Los pilares propios del Constructivismo mencionados hacen posible concebir al docente generador de una acción comunicativa a través de la cual sea posible la construcción y el conocimiento propio del uso de las herramientas informáticas y de comunicación en línea y en diferentes espacios pero al mismo momento.

Por tal razón, se ha establecido un nuevo esquema o modelo de enseñanza que permite agrupar los diferentes modelos educativos (a distancia, abiertos y mixtos) el denominado modelo Multimodal, desafortunadamente las instituciones, incluyendo a profesores y estudiantes no estaban preparados por carecer de una cultura digital consolidada, además en la generalidad de los casos, por el contexto del país, de no poseer la tecnología y servicios que hacen posible la misma, incidiendo esto en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Metodología

En el caso objeto de estudio, la Investigación es de tipo Descriptiva, pues como expresa Arias (2012) "Se caracteriza un hecho, fenómeno, individuos o grupos de ellos con el fin de establecer su comportamiento" (p. 24).

Dentro de la Investigación Descriptiva utilizada se menciona el estudio por encuesta, pues la realidad se conoció al realizar preguntas cuyos datos o respuestas proyectan al investigador y a los investigados hacia un presente y futuro de continuidad de un fenómeno a largo plazo, representado en este caso por los medios tecnológicos. Se apoya en datos cualitativos y cuantitativos por cuánto se describen necesidades, beneficios, ventajas y oportunidades y se enumeran cantidades según el porcentaje de respuestas obtenidas que permiten llevar al investigador a conclusiones con resultados reales y cuantificables.

Muestra

Se tomó una muestra representativa atendiendo a lo establecido por Pineda A. (2013) "Cuando la amplitud de la población es inferior a 100 sujetos u objetos de investigación el investigador deberá recoger la información de todos aquellos que guarden relación con el problema" (p. 84). De esta manera, se utilizó como muestra representativa un total de 25 docentes.

El instrumento utilizado fue el cuestionario contentivo de 11 Ítems cuya aplicación fue presentada utilizando procedimientos cuantitativos reflejados en cuadros o tablas con cálculos porcentuales, lo que hace posible la visualización de los datos.

Al presentar los resultados se tomaron en consideración respuestas dicotómicas (SI, NO) resaltando que un 100% de los encuestados, es decir, los 25 docentes dicen “Sí” es necesario aplicar la Acción Comunicativa Ubicuo, pues así podrán construir su propio conocimiento en el contexto educativo haciendo uso adecuado de los medios tecnológicos que les permitirán estar al día en su formación académica y aprender a utilizar mejor las redes sociales con capacidad de auto evaluarse y ser autónomos para organizar situaciones de aprendizaje, adquiriendo mayor comprensión y actualización en el uso de los medios tecnológicos como el chat, foro, video llamadas, herramientas útiles en el trabajo pedagógico del contexto educativo actual, periodo en el que se vive un proceso de post pandemia que amerita y exige la continuidad de un proceso formativo, no sólo a través de clases presenciales, semi presenciales, sino en algunos casos desde la distancia y al mismo tiempo el Constructivismo en el contexto educativo, ejerce su influencia y aunque presenta algunas debilidades o nudos críticos, éstos se han de resolver sobre la marcha, lo importante es confrontar experiencias y saberes, adquirir capacidad para guiar y conocer a mayor profundidad lo tecnológico, lograr una comunicación sincrónica y asincrónica, evaluar competencias, logros, aprendizajes de forma integral, competencias, logros, aprendizajes de forma integral y no contenidos y memoria.

Conclusiones

Al observar, identificar, describir y promover la Acción Comunicativa Ubicuo desde la perspectiva del Constructivismo en el contexto educativo actual, se evidenció que utilizar los medios tecnológicos en la educación virtual o a distancia es importante, porque prepara a los docentes y estudiantes para que sean capaces de seleccionar y utilizar la información pertinente ante el cúmulo de información que hoy día tenemos y al mismo tiempo el docente adquiere capacitación para guiar y conocer a mayor profundidad la tecnología existente en estos tiempos.

Por otro lado, se hizo posible que docentes y estudiantes llegarán a ser autónomos y responsables de su propio proceso formativo, se logrará la comunicación sincrónica y asincrónica, se evaluaran competencias, enseñanzas, aprendizajes y logros de forma integral

y no de contenidos y memoria, apropiándose de un conjunto de estrategias que facilita la formación y producen cambios significativos en esa búsqueda de alternativas virtuales como la aplicación de chats, foros, aulas virtuales, pizarras interactivas, video conferencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas y mensajes que promueven un buen rendimiento académico y le permiten a los docentes mediante el trabajo colaborativo crear espacios de intercambio de ideas, conocimientos, saberes y experiencias que mejoren y optimicen la calidad de la educación y el uso de estas nuevas herramientas disponibles en las plataformas virtuales.

En este mismo orden de ideas, se pudieron crear oportunidades para confrontar experiencias y saberes, el docente se convirtió en guía de ese proceso de búsqueda, selección y análisis de la información encontrada, ya que a través de los encuentros con los estudiantes fue posible llevar a cabo la evaluación de los procesos de enseñanza en línea, utilizando diversos agentes que intervienen en el mismo facilitándose así el aprendizaje, razón por la cual se promovió el modelo educativo Multimodal, construyéndose de ésta forma una buena base de Acción Comunicativa.

Referencias Bibliográficas

Habermas J. (1989) **Teoría de la Acción Comunicativa: Complementos y estudios previos.** Madrid – Cátedra.

Hagen L., Renatus R., Schenk S. (2013) Mediale Ubiquitat als faktor jugendlicher. MERZ 6, 53-71.

Henao A. (2011) **Educación virtual desde las instituciones de educación superior.** Fundación universitaria "Luis Amigo" Universidad Nacional Abierta y a distancia y Fundación Universitaria Católica del Norte. Universidad de San buenaventura.

Júrgen H. (1982) **Conocimiento e interés.** Taurus.

López, J. D. (2006) **El conocimiento y la comunicación dos pilares fundamentales de la organización de la sociedad de la información.** Palabra clave 9 (2), 91 – 109.

Ramírez – Martineli A., y Maldonado A. (2015) **Multimodalidad en Educación Superior.** En A. Ramírez Martineli y M.A Casillas (Compiladores) Háblame de TIC Volumen 2. Internet en Educación Superior. Argentina: brujas-social TIC, A.C.

Velásquez J., Herrera M. (2017).Trabajo de Investigación para optar al título de bachiller en Educación Media General titulado: **"Propuesta de alfabetización recreativa y dinámica aplicando las maneras de aprendizaje quinestésicas**. Auditivas y visuales a los estudiantes del CEIS "General Piar" Estado bolívar".

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 87-95
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

CIENCIA Y EMPIRISMO EN LA VINCULACIÓN UNIVERSIDAD- SECTOR PRODUCTIVO

MSc. ARMANDO ALVAREZ
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
alvatricolor2021@gmail.com

Resumen

En el presente artículo se pretende reflexionar acerca de la necesidad de establecer vínculos de articulación entre la universidad y el sector Productivo que permitan el desarrollo de sinergias para superar los tradicionales mecanismos de vinculación. Por la naturaleza de la investigación se aplica una metodología basada en un enfoque cualitativo- documental con una significación descriptiva que debido a confluencias de estructuras disciplinares sugiere la intervención de un enfoque interpretativo. Tradicionalmente estos dos sectores están desvinculados, debido a prejuicios de carácter cultural al no reconocerse mutuamente para avanzar en la elaboración de una estrategia de crecimiento y desarrollo integral del país. Lograr este propósito es tarea difícil sin la participación conjunta de ambos sectores. La universidad como generadora de conocimiento, el cual debe ser transferido para ser aplicado por el sector productivo en la generación de tecnologías soberana, además es formadora del talento humano y del capital intelectual que igualmente deben ser requeridos por el sector industrial. El sector Productivo por su parte es responsable del desarrollo de las capacidades productivas y tecnológicas de la industria, además de diversificar la producción y los mercados para la generación de divisas en un proceso de desarrollo sostenible. La vinculación tiene que surgir sobre mecanismos modernos de interacción que trasciendan los modelos tradicionales de vinculación y a la estrategia del beneficio mutuo, tiene que prosperar en un contexto que satisfaga las demandas del entorno social y desde una propuesta con fundamento en la Cultura Organizacional que involucre a ambos sectores y se profundice desde sus propias realidades e idiosincraciasias.

Palabras Claves: Ciencia, Empirismo, vinculación, Universidad, sector productivo.

Summary

This article intends to reflect on the need to establish articulation links between the university and the Productive sector that allow the development of synergies to overcome the traditional linkage mechanisms. Due to the nature of the research, a methodology based on a qualitative-documentary approach is applied with a descriptive significance that, due to the confluence of disciplinary structures, suggests the intervention of an interpretative approach. Traditionally these two sectors are disconnected due to cultural prejudices by not recognizing each other to advance in the elaboration of a comprehensive growth and development strategy for the country. Achieving this purpose is a difficult task without the joint participation of both sectors. The university as a generator of knowledge, which must be transferred to be applied by the productive sector in the generation of sovereign technologies, is also a trainer of human talent and intellectual capital that must also be required by the industrial sector. The Productive sector, for its part, is responsible for the development of the productive and technological capacities of the industry, in addition to diversifying production and markets for the generation of foreign currency in a process of sustainable development. The relationship has to arise from modern interaction mechanisms that transcend traditional relationship models and the strategy of mutual benefit, it has to prosper in a context that satisfies the demands of the social environment and from a proposal based on the Organizational Culture that involves both sectors and is deepened from their own realities and idiosyncrasies.

Keywords: Science, Empiricism, linkage, University, productive sector**.**

Introducción

El presente artículo se pretende reflexionar acerca de la relación entre la Ciencia y empirismo en la vinculación de la universidad y el sector productivo, atendiendo a los lineamientos del Plan Especial de Formación que se lleva a cabo en nuestra Comunidad de Aprendizaje, estableciendo su pertinencia desde nuestras experiencias y vivencias en el proceso de aprendizaje que se desarrolla en el Núcleo Ciudad Bolívar de la Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez", y su incidencia en la propuesta temática investigativa del autor, la cual consiste en "La vinculación de la Universidad y el Sector Productivo: Una Reflexión desde la Cultura Organizacional.

Se Toma en cuenta la conceptualización del Empirismo como un sistema filosófico que presenta otras formas de aprendizaje del cerebro y su incidencia en la vinculación entre

la Universidad y el sector Productivo y las reflexiones finales que surgen del desarrollo de la Investigación.

La metodología para la presente investigación se basa en un enfoque cualitativo-documental, con una significación descriptiva en una visión amplia de la realidad, en un contexto epistemológico en tanto intervienen áreas disciplinares, que permiten observar la realidad desde un enfoque interpretativo basado en diferentes contextos, tomando como unidad de análisis: documentos escritos, impresos, electrónicos, entre otros.

En Venezuela se está construyendo un nuevo modelo productivo humanístico como alternativa al modelo rentista capitalista, en donde el Sector Universitario y el Sector productivo tienen que jugar roles protagónicos, si se establecen y promueven mecanismos de vinculación efectivos que permitan una sinergia para satisfacer las demandas sociales y superar los prejuicios históricos que estos sectores se profesan.

Ciencia y Empirismo

La diatriba entre conocimiento científico y empirismo data de mucho tiempo en que se privilegia el conocimiento científico y se desmerita al conocimiento empírico, debido a que éste no obedece a procesos sistemáticamente estructurados y a la formulación de principios y leyes generales con capacidad predictiva de comprobación experimental como el conocimiento científico, sino que aun cuando se considera como un sistema filosófico surge de la percepción sensorial y de la experiencia que no conduce a generalizaciones, porque cada quien experimenta y percibe un fenómeno de manera distinta. Probablemente, de ahí el adagio popular: "*nadie experimenta en cabeza ajena*".

Estas consideraciones desde algunas posturas conllevan a ver al conocimiento empírico de manera despectiva, aunque desde algunas posturas filosóficas se afirma que la única manera de generar el conocimiento racional, es desde la observación y la experimentación, sin embargo con el transcurrir del tiempo surge el interés por indagar sobre cómo aprende el ser humano para producir conocimiento.

El concepto de aprendizaje ya no es un producto lineal y evolutivo como tradicionalmente se afirmaba desde la psicología evolutiva, sino que también obedece, de

acuerdo a las neurociencias, a un desarrollo biológico que se origina en el cerebro mediante un proceso neuronal con una secuencia para su ejecución, a través de conexiones más eficientes de redes neuronales con el uso de la Sinaxis.

Influencia de las Neurociencias en el Proceso Productivo

Las neurociencias permiten comprender la relación del cerebro con las demás funciones básicas del cuerpo y la importancia de este órgano en la generación de pensamientos y conductas, que determinan la actitud del individuo en sus funciones laborales. Las empresas se plantean como objetivo, la búsqueda de mayores niveles de rendimiento de los trabajadores y contemplan en sus políticas de formación del talento humano programas para el cumplimiento de ese propósito.

Las neurociencias constituyen una herramienta valiosa en el proceso productivo porque pueden tener influencia para incrementar los volúmenes de producción y elevar los niveles de productividad, al incorporar el aprendizaje de nuevos conocimientos y preparar al cerebro frente a estímulos como la ansiedad.

En el proceso neuronal se pueden identificar el fortalecimiento de cuatro ramas diferentes: la cognitiva, la emocional, la social y la educacional. A partir de los estudios realizados en cada una de estas ramas, el sistema educativo tiene la posibilidad de transformase y desarrollar las capacidades inherentes al desarrollo de habilidades y conocimientos de los individuos con incidencia en el desempeño de sus funciones.

Las neurociencias constituyen un conjunto de disciplinas que estudian el sistema nervioso para comprender el funcionamiento del cerebro. Estos avances científicos permiten conocer la conducta humana para potenciar capacidades individuales y colectivas en el entorno: profesional, educativo y laboral, siendo este propósito su mayor reto.

El medio social en el que se desarrollan los individuos, constituye elementos significativos en el proceso de aprendizaje, donde el lenguaje juega un rol importante en el procesamiento de la información para darle sentido y dirección. Es importante tomar en consideración los ambientes en los que nacen, crecen y se desarrollan los seres humanos, las

formas cómo se relacionan permiten la internalización de valores y principios, donde el afecto y el amor determinan un nivel de aprendizaje diferenciado.

El relacionamiento de los individuos en forma de organizaciones democráticas, participativas y protagónicas sugieren un nivel de aprendizaje más eficiente que en aquéllas en las que se practica relaciones verticales y autocráticas que limitan la libertad de expresión de sus miembros.

El proceso de aprendizaje que se desarrolla, desde la cotidianidad, en la Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez", está normado por estrategias de aprendizaje establecidas en el reglamento, las cuales se desarrollan de acuerdo a las competencias y capacidades de cada facilitador, una parte importante de la planta profesoral, no son profesionales de la educación como tampoco poseen un componente docente, que les permita hacer el abordaje desde esa perspectiva por lo que las experiencias en el proceso de interacción participante-facilitador determinan el curso del desarrollo del aprendizaje.

Con el uso de herramientas que se están proporcionando en el Plan Especial de Formación, se marca una nueva etapa en la transformación cualitativa de la educación universitaria en nuestra universidad, con influencia en el desarrollo de las funciones sustantivas de la universidad, ya que el facilitador se podrá dotar de todas estas teorías, como las neurociencias que están demostrando, que el aprendizaje también es posible adquirirlo de modo distinto al tradicional y formal, como también se puede fortalecer la capacidad para poder atribuir conductas y emociones en los participantes, lo cual hace más interesante y complejo el proceso educativo, en donde la aprehensión del aprendizaje surge de una interacción amistosa entre todos los factores involucrados, tanto en los procesos académicos como administrativos, en una verdadera comunidad que trascienda las limitaciones que no hacen posible el diálogo como factor transformador en las relaciones humanas. Facilitando los espacios de encuentros más cónsonos con el cumplimiento de estos propósitos.

Incidencia de la Ciencia y Empirismo en la interacción Universidad Sector Productivo

Desde la función de interacción comunitaria, cultura y deportes se puede establecer una articulación con las instituciones públicas y privadas como forma de generar sinergias orientadas a trascender en las estrategias del mutuo beneficio, mediante mecanismos de vinculación modernos y efectivos. El autor presenta su propuesta, temática investigativa inherente a la "Vinculación Universidad y Sector Productivo: Una reflexión desde la cultura Organizacional". Que sugiere la participación de nuestra comunidad universitaria con las demás instituciones, donde tenemos que mostrar las fortalezas obtenidas desde nuestras experiencias y vivencias, transformadas en aprendizaje, con una visión más amplia para la vinculación.

La vinculación de la universidad con el sector productivo ha sido sumamente débil, entre otros motivos por el prejuicio que se manifiestan mutuamente, las universidades no permiten que los conocimientos que genera sean usurpados por el sector productivo y este que la universidad no forma los profesionales idóneos.

Tanto el sector productivo como el sector universitario se han declarado incompetentes para, de manera aislada puedan impulsar el desarrollo del país. Sin la participación de la Universidad no habrá crecimiento y desarrollo, porque es donde se genera el conocimiento que transferido al sector productivo se aplica para ser transformado en tecnología, es una articulación, una unidad perfecta.

Uno de los mecanismos de vinculación entre la Universidad y el sector Productivo se realiza mediante la pasantía de los participantes de la carrera de Administración, el cual no es suficiente, porque en muchos casos se toma como requisitos para cumplir con la carga académica, en algunos casos los pasantes desempeñan funciones dentro de las empresas que en nada contribuye a su formación profesional. De ahí la importancia de abordar esta problemática en el contexto de una nueva etapa de la educación universitaria en la formación de nuevos profesionales con una actitud totalmente diferente hasta lo que hoy en día se están formando.

El Sector Productivo que también tiene debilidades en medio de una crisis que agobia la industria venezolana, cuyas políticas no toma en consideración, casi siempre, la preparación del talento humano y el mejoramiento del clima organizacional, empresas que en la mayoría de los casos muestran estados de resiliencia, que se deben tomar en cuenta para establecer estrategias de vinculación, que apunten hacia el logro de mayores niveles de eficacia y eficiencia. Algunas empresas pudieran hacer uso de la neurociencia organizacional para preparar los equipos de trabajo y establecer mejoras continuas en sus procesos de producción.

Las neurociencias se basan en el conocimiento, actualizado y continuo sobre el cerebro como órgano que procesa información perfectamente, asociada a las buenas prácticas profesionales, en una combinación de saberes y experiencias, lo cual constituye una verdadera revolución en el campo empresarial.

Es de relevante importancia el beneficio que aportan las neurociencias en el campo de la cultura organizacional, con una alta incidencia en los niveles de productividad, así como también en la creatividad. De tal manera que las empresas se orientan hacia la maximización de las ganancias y para ello debe mantener mejoras de calidad de sus productos a través de la contratación de especialistas en gestión de recursos humanos.

El profesional que ha de egresar de la universidad tiene que estar lo suficientemente formado para integrarse en estos procesos de producción en igualdad de condiciones y como si fuera poco convertirse en lideres departamentales en las instituciones del sector productivo y proponer estrategias y mecanismos de vinculación entre la Universidad y el sector productivo de mayor trascendencia que superen los empleados tradicionalmente.

Las Universidades y las empresas mediante agendas de producción deben establecer las prioridades que demanda el proceso productivo, estableciendo por un lado el profesional que requiere la empresa para llevar a cabo sus procesos productivos y por otro lado las condiciones materiales y objetivas en las que deben formarse los profesionales.

Reflexiones Finales

Entre el "conocimiento científico" y el "conocimiento empírico" existe una diatriba histórica que data de mucho tiempo y desde algunas posturas se privilegia el primero y se desmerita el segundo. Sin embargo, las neurociencias han demostrado que el ser humano puede aprender de otra manera, como por ejemplo mediante el procesamiento de la información que recibe el cerebro, lo transforma en aprendizaje debido al proceso de Sinaxis que se produce en éste por interconexión de las neuronas.

El proceso de aprendizaje ha tenido un lugar preponderante la experiencia en el desarrollo de la formación. Sin embargo con el uso de herramientas que provee el Plan Especial de Formación, mediante el cual se estudia diferentes teorías que inciden en la actividad educativa se mejoran las funciones principales de la universidad: la docencia, la investigación y la extensión, lo cual determina la formación de un profesional pensante.

Es necesario que a través de un proceso dialógico, de respeto y de reconocimiento entre los miembros de la comunidad de la Universidad se contribuya a elevar el nivel de aprendizaje.

Se ha valorado de igual manera, la pertinencia de la propuesta temática de investigación del autor desde la ciencia y el empirismo de "La vinculación del Universidad y el Sector Productivo: una reflexión desde la Cultura Organizacional", considerando el perfil de los miembros de la comunidad que intervienen en el proceso de interacción con otras instituciones del sector productivo.

Se considera que los mecanismos de vinculación existentes actualmente son tradicionales y obsoletos que deben sustituirse por otros de mayor trascendencia en la articulación con los organismos del sector productivo, permitiendo una integración efectiva de alianzas estratégicas que apunten hacia el desarrollo. Superando los prejuicios históricos existentes y entender que sin la cohesión del sector productivo y el sector universitario no habrá desarrollo económico y social por cuanto no habrá tecnología soberana que mediante un proceso sinérgico puedan generar ambos sectores.

Referencias Bibliográficas

Anzola, M. (2020). **Ciencia y Empirismo** (Video). YouTube.

Anzola, M. (2020). **Ciencia y Empirismo**. VI Jornadas de Intercambio de Saberes.

Córdova, A. (2007). **La Perversión Empirista de la Ciencia**.

Montoya, V. (2009). **Ciencia, empirismo y relatividad**

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 96-108
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

DESAFÍOS EDUCATIVOS EN ADOLESCENTES DE EDUCACIÒN MEDIA GENERAL, DESDE UNA VISIÒN DE LA TEORÌA HUMANISTA

ESP. CELESTINA DE J. RODRÍGUEZ T.
Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez
Ciudad Piar, Venezuela Ciudad Piar, Venezuela
Ciudad Piar, Venezuela
Correo: rodriguez.tina1@gmail.com

Resumen

El artículo plantea, abordar algunos desafíos educativos en adolescentes de educación media general, desde una visión de la teoría humanista, El cual se constituye en un espacio propicio para la construcción colectiva de conocimientos articulados en la especificidad y naturaleza de las estructuras sustanciales, en relación con las diversas disciplinas cognitivas que concurren en un devenir epistémico, en atención a esto, se presenta este estudio, que tiene como propósito generar desde una visión de la teoría humanista sobre los desafíos educativos en adolescentes de educación media general de la Unidad Educativa "Lino Maradey Donato" Ciudad Piar, Municipio Bolivariano Angostura. La investigación fue desarrollada metodológicamente en el paradigma comprensivo con enfoque cualitativo y utilizando para ello, el método fenomenológico como camino a la comprensión, aplicando una entrevista semiestructurada a tres (03) estudiantes que estudian en la Unidad Educativa "Lino Maradey Donato" Ciudad Piar, Municipio Bolivariano Angostura, escenario de esta investigación. Toda vez que la información fue recopilada por las técnicas propias de la metodología asumida permitieron procesar la información a través de la categorización, estructuración, contrastación y triangulación. Se evidenció a través de los hallazgos encontrados, que es pertinente mejorar los procesos educativos en la educación media general, en función de comprender las situaciones presentes en los adolescentes que estudian en la institución educativa, en la cual se realizó el estudio, para alcanzar un mejor desempeño y rendimiento académico en los estudiantes.

Descriptores: Desafíos, comprensión y relaciones armónicas.

Abstract

The article proposes to address some educational challenges in adolescents of general secondary education, from a vision of humanist theory. Which, constitutes a propitious space for the collective construction of knowledge articulated in the specificity and nature of the substantial structures, in relation to the various cognitive disciplines that concur in an epistemic evolution, in attention to this, this study is presented, whose purpose is to generate from a vision of the humanist theory on the educational challenges in adolescents of general secondary education of the Educational Unit "Lino Maradey Donato" Ciudad Piar, Bolivarian Angostura Municipality. The research was methodologically developed in the comprehensive paradigm with a qualitative approach and using the phenomenological method as a path to understanding, applying a semi-structured interview to three (03) students who study at the Educational Unit "Lino Maradey Donato" Ciudad Piar, Bolivarian Angostura Municipality, scene of this research. Since the information was collected by the techniques of the assumed methodology, they allowed processing the information through categorization, structuring, contrasting, and triangulation. It was evidenced through the findings found, that it is pertinent to improve educational processes in general secondary education, based on understanding the situations present in adolescents who study in the educational institution, in which the study was carried out, to achieve a better performance and academic performance in students.

Descriptors: Challenges, understanding and harmonious relationshi

Introducción

En este contexto, se espécimen los resultados del estudio que tuvo como propósito general, comprender los desafíos educativos en adolescentes de educación media general, desde una visión de la teoría humanista, el cual, en su contenido se encuentra estructurado en seis fragmentos:

- ✓ El primero, describe la problemática, y las interrogantes que conllevan al estudio de los desafíos educativos en los adolescentes en el sector de educación media general.
- ✓ El segundo, presenta los aspectos teóricos, y bases legales que sustentan la perspectiva del comportamiento de los estudiantes al enfrentar los desafíos educativos.
- ✓ El tercero, muestra el abordaje metodológico de la investigación cualitativa y fenomenológica basado en la comprensión profunda y detallada de la experiencia vivida, a través de entrevistas en profundidad, grupos focales, observación participante y/o análisis de documentos. Es importante que los datos se recogieron de forma natural y espontánea,

permitiendo que los participantes describieran sus experiencias de manera libre y detallada. Se centró en la identificación de los significados que los participantes otorgaron a sus experiencias vividas. El análisis se realizó mediante la codificación abierta y axial, la categorización y la identificación de patrones y temas emergentes.

- ✓ El cuarto, ostenta el epicentro de la revisión de la información recabada a lo largo de la investigación, las entrevistas y observaciones realizadas a los sujetos de investigación, se develan los corolarios que circunscriben el cisma epistemológico que ofrece las diversas vertientes e irradiaciones que posibilitaron desde una visión holística e histórica social y desde una comprensión, poder dilucidar las incertidumbres que se fueron presentando y que sin llegar totalmente a ser una certidumbre acabada, abrió pasos agigantados hacia la revelación y aclaración de los propósitos trazados al inicio de la investigación, de tal manera que se fue transcribiendo cada una de las entrevistas, y describiendo las observaciones, a fin de poder ir construyendo matrices de categorización, para ir develando en estructuras lógicas de pensamientos las ideas de cada sujeto de investigación.

Así como se fueron estructurando cada uno de los códigos convertidos en categorías y subcategorías en arquitecturas, que fueron definiendo claramente las líneas de análisis que se desplegaban, para dar paso a la triangulación de fuentes y teórica que favoreció la comparación entre las diversas posturas de los sujetos de investigación, así como; se llevó a cabo un proceso de triangulación de técnicas en las cuáles se comparó las observaciones realizadas con las entrevista, para poder explicar lo que hacía con lo que decían los sujetos. Del mismo modo, se llevó a cabo un proceso de triangulación de métodos en los cuales se contrastó el método materialismo dialéctico con lo fenomenológico en un análisis integral de los hallazgos.

- ✓ Quinto, presenta las consideraciones finales, mediante un análisis de los resultados y, por ende, la relación que existe con los objetivos específicos de la investigación.
- ✓ Sexto, muestra la perspectiva desde la Teoría Humanista, para enfrentar los desafíos educativos en Adolescentes de Educación Media General.

Síntesis del Estudio

Los adolescentes se han convertido en una serie de preocupación para algunos sectores sociales a nivel mundial desde hace varios años, el comportamiento de ciertos jóvenes en la manera que se fomenta la responsabilidad, al exponerla como símbolo de independencia, posición social, libertad, modernidad y una auténtica manifestación espiritual y física de liberación, ha sido un impacto de grandes proporciones en la vida juvenil, trayendo cambios en el entorno que les rodea.

En este sentido, la sociedad actual, identificada por su complejidad, inestabilidad y sobre todo por la velocidad con la que se producen los cambios sociales, precipita a los adolescentes a tomar medidas y dar un giro en torno a la separación de su contexto educativo, proporcionando entornos de desarrollo alternativos, tales como: el trabajo, dejando para luego los estudios, adoptando perspectivas reduccionistas y fragmentarias que limitan muchas veces sus verdaderas posibilidades educativas. En este mismo orden, el proceso educativo se convierte muchas veces en un espacio inhóspito para los adolescentes, al no poseer los recursos necesarios para los desafíos que terminan por aumentar los retos en la vida.

Algunos Autores referentes al estudio de indagación.

Molina (2014) señala: “el desafío implica una posibilidad de aprender o ganar. Sin embargo, la dificultad y novedad inherente al desafío trae aparejado que este sea vivido con cierta incertidumbre sobre si podrá superarse el obstáculo y alcanzar la meta” (p, 23).

El estudio fue cualitativo con un significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires de gran importancia para fomentar estrategias que promuevan el bienestar en los adolescentes. Asimismo, el flow se ha asociado a mayor satisfacción vital en jóvenes, por lo que resulta interesante conocer cuáles son los desafíos que pueden llevar a esta experiencia que contribuye al bienestar. Con respecto a los diferentes tipos de desafío, se encontró en el estudio, desafíos que pueden ser planteados y afrontados de forma personal o en grupo. En los desafíos grupales, el grupo funciona como un “todo” incluyendo a las personas involucradas que asumen el desafío como propio.

En cuanto a las actividades en las que los adolescentes pueden plantearse desafíos, aparecieron el deporte, las actividades artísticas o creativas y las actividades educativas. Estos ámbitos constituyen espacios en los que los sujetos adolescentes pueden desarrollar habilidades, formar su identidad y relacionarse con otros. En este aspecto, los grandes cambios que han suscitado a nivel de educación, es uno de los principales retos en los adolescentes, el cómo abordar los enfoques del aprendizaje. En este sentido, para Herrera (2015); la tecnología y sus aportaciones van de la mano con los retos, ya que van evolucionando y cambiando en los campos del conocimiento de manera muy rápida, es aquí, donde se puede valorar que la educación, como disciplina, está asumiendo nuevos retos y desafíos que merecen un estudio más detallado. En este aspecto, la labor del docente, frente a la visión transformadora de una sociedad tiene una importante evolución como un agente capaz de generar las competencias necesarias para una sociedad con pretensiones en el conocimiento tecnológico, al igual en los distintos retos y cambios del estudiante. Mucho se habla de dar un impulso y romper esquemas con un aprendizaje basado en la cooperación y el trabajo en equipo.

De igual forma, los cambios se refieren a la búsqueda de innovaciones en los sistemas educativos para que estos pasen de ser centros cerrados y rígidos a centros abiertos y flexibles, donde la colaboración y la transferencia de conocimientos para las nuevas experiencias en el aprendizaje, formas de trabajo, maneras de interacción, la apropiación y enriquecimiento en las preparaciones de todos los niveles: primario, secundario y a nivel superior.

Por lo tanto, Carrillo (2010) señala lo siguiente: “las formas de construcción de conocimientos deben cumplir con aspectos que generen actitudes y destrezas activas, constructivas, colaborativas, acción intencionada, un intercambio permanente de ideas y de sapiencias en forma contextualizada con proyectos que reflejen la realidad cotidiana y que aborden la reflexión.

Es importante hacer mención en función a este planteamiento, en vista que un sin número de estudiantes adolescentes poseen dificultades convirtiéndose en algunos casos un desafío en su sistema educativo, pasando a una necesidad que no se limiten no solo y

exclusivamente a alcanzar el contenido programático de la unidad curricular, sino que lleguen a comprender, compartir con sus compañeros para que se les facilite el aprendizaje.

Metodología

El abordaje metodológico de la investigación cualitativa y fenomenológica se basó en la comprensión profunda y detallada de la experiencia vivida de los significados que las personas otorgan a sus experiencias, algunos aspectos clave que se deben considerar en el abordaje metodológico entre ellos; selección de participantes: En este tipo de investigación se seleccionaron participantes con la experiencia, utilizando una muestra intencional o proposicional, que permita seleccionar a los participantes que mejor representen la experiencia fenomenológica para el estudio.

Recopilación de Datos

La recopilación de datos se realizó a través de entrevistas en profundidad, grupos focales, observación participante y/o análisis de documentos. Es importante que los datos se recojan de forma natural y espontánea, permitiendo que los participantes puedan describir sus experiencias de manera libre y detallada. Se centró en la identificación de los significados que los participantes otorgaron a sus experiencias vividas. El análisis se realizó mediante la codificación abierta y axial, la categorización y la identificación de patrones y temas emergentes.

Validación de los Datos

La validación de los datos en una investigación cualitativa fenomenológica se realiza a través de la triangulación de fuentes y la verificación de los datos con los participantes. Es importante destacar que la validación de los datos recopilados fueron válidos, y representados a través de la experiencia emanada por los entrevistados.

Presentación de los Resultados

La presentación de los resultados en una investigación cualitativa fenomenológica debe ser clara y coherente, y debe incluir una descripción detallada de los significados y

experiencias vividas por los participantes. Es recomendable utilizar citas textuales y ejemplos para ilustrar los resultados y hacer que sean más accesibles y comprensibles.

En efecto, el área temática, objeto de estudio se encuentra orientada a partir de una serie de intenciones investigativas que se expresan de manera tal que faciliten la concreción de los mismos, permitiendo evidenciar que la posición epistemológica y metodológica asumida representa un intento aproximativo para asumir los principios y postulados fundacionales desde un enfoque investigativo holístico.

Para los efectos de esta investigación la realidad fue, explicada desde la concepción emanada por Martínez (2004) que expresa lo siguiente: "También llamado paradigma cualitativo, fenomenológico, se propone el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social". (p. 27). Cabe señalar que este paradigma se acopla muy bien a esta investigación, ya que busca reivindicar el abordaje de las realidades subjetiva e intersubjetiva como objetos legítimos de conocimiento científico, de los estudiantes de la institución. Y como ellos mantienen sus relaciones al enfrentar los retos en el escenario objeto de estudio.

En este orden de ideas, este paradigma propone, una visión distinta del conocimiento, ya que no se considera una copia de la realidad sino un producto que se construye, emerge de una interacción entre el ser cognoscente y el objeto conocido y es influenciado por los marcos referenciales del sujeto, sus experiencias, sus necesidades, valores y deseos, este paradigma permite observar la realidad de forma holística, global y polifacética, nunca estática, ni tampoco una realidad que viene dada sino que se crea. Esto permitirá darle paso al comportamiento de los estudiantes al asumir retos enmarcados en el enfoque de los desafíos presentes, cuya comprensión es clave para acceder a un conocimiento pertinente y valido de lo humano.

Dentro de esta perspectiva particular y en el sentido de la misma, se entiende que la posición asumida para la investigación es otorgarle significado y comprensión, con la posterior interpretación de los elementos emergentes que de ellos se derivan, constituyen factores medulares para lograr comprender el fenómeno de los retos en los adolescentes y su

dinámica relacional cambiante en un andamio de conexiones multidimensionales y pluri-paradigmáticas. En la misma línea resulta conveniente definir el abordaje metodológico, ya que a partir de esto, se puede profundizar en los significados eidéticos para progresivamente ir comprendiendo la investigación, hacia el conocimiento, el razonamiento conocedor de la de la realidad, desde el centro del fenómeno, los actores involucrados en dicho proceso respetando el sentir y quehacer de los adolescentes en el sistema educativo.

De manera tal que, estos aspectos confluyen permitiendo enfrentar el hacer investigativo de lo humano, en función a la realidad y multidimensionaldad que lo envuelve para tener una visión holística no disgregada ni fragmentada sino que propenda a la atención dentro de un contexto intersubjetivo como realidad social, que caracteriza al hecho en los adolescentes en lo educativo. En atención a lo planteado se asume un elemento desde la realidad, que es la no convencionalidad en instancias investigativas desde una visión dialógica, implicando está la integración de métodos a partir de un abordaje Fenomenológico. Asumir una posición epistemológica implicó entender que la misma estaba en estrecha vinculación con el proceso metodológico para el abordaje del fenómeno objeto de investigación, pues de estas posiciones se derivaron los elementos que permiten la búsqueda de significados, en consecuencia dicha búsqueda lleva consigo implícito un método a seguir.

Hallazgos

La interacción-observación-reflexión objeto de estudio, surgieron, a partir de las revisiones de autores, teorías, entrevistas y concepciones que en modo alguno fueron tomadas a manera de marco teórico, a partir del cual, comprender la realidad fenoménica observada; se realizó desde la realidad, sin embargo, de no abordarse dicho proceso resultaría cuesta arriba el desarrollo de pericias para perfilar el objeto de estudio, ya que en la misma medida que se definieron dichas nociones, las percepciones acerca del objeto, se precisaron, y fueron emergiendo con mayor claridad, en un diálogo permanente que el investigador tiene y debe tener con la realidad.

Así, a modo de fijar posición, respecto a la manera de dilucidar el fenómeno objeto de estudio, y construir su comprensión y reflexión, se esbozaron algunos aspectos

considerados medulares a objeto de ampliar la visión de la investigación de los elementos epistemológicos de lo intersubjetivo a objeto, también de construir perspicacias para el otorgamiento de sentidos de manera reflexiva.

Consecuentemente las comprensiones, producto de los encuentros reflexivos, permitieron la estructuración de una serie de hallazgos (o más bien, construcciones) teórico-referenciales de carácter epistemológico producto de una indagación sobre lo intersubjetivo como realidad social, en el contexto del objeto de estudio, al igual que elementos que caracterizan al hecho investigativo. Para una mayor comprensión del proceso investigativo, se considera pertinente establecer las diferentes dimensiones que abarcará la investigación para lograr los objetivos planteados.

Perspectiva desde la Teoría Humanista para enfrentar los desafíos de los Estudiantes de Educación Media General

Es importante que los educadores comprendan y aborden los incidentes de manera efectiva, para ayudar a los adolescentes a tener una experiencia educativa positiva. Esto puede implicar la implementación de estrategias de enseñanza que fomenten la participación activa de los estudiantes, la creación de un ambiente de apoyo emocional en el aula, y la implementación de políticas de disciplina efectiva, y trabajar en colaboración con los padres, representantes o responsables, el departamento de Orientación y defensoría educativa, para abordar problemas de comportamiento y promover un ambiente de respeto y seguridad en el aula.

Presentación de la visión desde la Teoría Humanista

La Teoría Humanista de la educación, se enfoca en el desarrollo integral del individuo, teniendo en cuenta sus necesidades emocionales, sociales y cognitivas. Desde esta perspectiva, la educación no solo se trata de transmitir conocimientos y habilidades, sino también de ayudar al estudiante a desarrollarse como persona y a encontrar su propósito en la vida. En la Teoría Humanista, se cree que cada ser humano es único y tiene un potencial ilimitado para crecer y aprender. Por lo tanto, los educadores deben centrarse en las necesidades individuales de cada estudiante y fomentar su autoexploración y

autoconocimiento. Se trata de un enfoque centrado en el estudiante, en el que el educador actúa como facilitador del proceso de aprendizaje.

Desde la perspectiva humanista, la educación debe ser un proceso interactivo en el que el estudiante es el protagonista de su propio aprendizaje. El educador debe crear un ambiente de confianza y apoyo emocional que permita al estudiante expresarse libremente y explorar sus intereses y habilidades. Además, el educador debe fomentar la creatividad y la innovación, ya que esto permite al estudiante desarrollar su capacidad de pensar críticamente y resolver problemas de manera efectiva. El objetivo final de la educación es ayudar al estudiante a desarrollarse como persona y a encontrar su propósito en la vida. Se trata de un enfoque holístico que no solo se enfoca en el desarrollo académico del estudiante, sino también en su desarrollo emocional, social y espiritual. Desde esta perspectiva, la educación no es solo un medio para alcanzar un objetivo, sino también un fin en sí mismo, ya que permite al estudiante desarrollarse como individuo y contribuir positivamente a la sociedad.

El objetivo principal de la educación es ayudar al estudiante a desarrollarse como persona y a encontrar su propósito en la vida. Se trata de un enfoque centrado en el estudiante, en el que el educador actúa como facilitador del proceso de aprendizaje, fomentando la autoexploración y el autoconocimiento del estudiante.

Desafíos educativos desde el humanismo: Desde un visionar humanista la educación se enfoca en el desarrollo integral del individuo, teniendo en cuenta sus necesidades emocionales, sociales y cognitivas. Desde esta perspectiva, los adolescentes a menudo enfrentan desafíos que son específicos de su etapa de desarrollo. Algunos de estos desafíos incluyen: Búsqueda de identidad: Durante la adolescencia, los jóvenes comienzan a explorar quiénes son y qué quieren en la vida. Este proceso puede ser difícil y confuso, y los adolescentes pueden sentirse perdidos y sin rumbo. Los educadores pueden ayudar a los adolescentes a través de actividades que fomenten la autoexploración y el autoconocimiento, y proporcionando un ambiente de apoyo emocional en el que los adolescentes puedan expresarse libremente.

Cambios emocionales: Durante la adolescencia, los jóvenes experimentan cambios emocionales significativos, como la fluctuación del estado de ánimo y la intensificación de

las emociones. Los educadores pueden ayudar a los adolescentes a comprender y regular sus emociones a través de actividades educativas

Presión social: Los adolescentes a menudo enfrentan presiones sociales para encajar y ser aceptados por sus compañeros. Esto puede llevar a la baja autoestima y la falta de confianza en sí mismos. Los educadores pueden fomentar un ambiente de apoyo y seguridad emocional en el aula, donde los adolescentes puedan expresarse y compartir sus pensamientos y sentimientos sin temor a ser juzgados.

Desarrollo cognitivo: Durante la adolescencia, los jóvenes experimentan cambios significativos en su pensamiento y razonamiento. Los educadores pueden ayudar a los adolescentes a desarrollar habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas a través de actividades y proyectos que fomenten la creatividad y la innovación.

En consecuencia, desde la perspectiva humanista de la educación por: Carl Rogers (1989)**,** los adolescentes enfrentan desafíos específicos en sus etapas, desarrollando su personalidad al servicio de las metas propuestas, procurando lograr la conciencia de lo que son, así mismo, la búsqueda de identidad, los cambios emocionales, la presión social y el desarrollo cognitivo. Los educadores pueden ayudar a los adolescentes a través de la autoexploración y el autoconocimiento, fomentando un ambiente de apoyo emocional, ayudando a comprender y regular las emociones, fomentando la creatividad y la innovación y desarrollando habilidades de pensamiento crítico y resolución de problemas.

Consideraciones Finales

Tomando en consideración el análisis de los resultados y, por ende, la relación que existe con los objetivos específicos de la investigación se puede decir lo siguiente:

- Obteniendo como resultado en el cuestionario aplicado a varios estudiantes que; el alumno con una personalidad eficaz en el contexto educativo está motivado para estudiar y para afrontar los retos a nivel académico, personal y social. Considerando la U.E.N “Lino Maradey Donato” una institución acorde para fomentar un desarrollo común para el bienestar estudiantil. En la medida que se pueda identificar como la interrelación entre docentes-estudiantes en la institución, potencializará los procesos asumidos por los jóvenes, brindando

una alternativa respecto al abordaje de las situaciones convivenciales, favoreciendo los procesos educativos en los desafíos asumidos.

- La comunicación tiene influencia en la comprensión de los adolescentes entre compañeros, teniendo como consecuencia en algunos casos conflictos entre ellos. No todos los adolescentes presentan los mismos conflictos y discusiones, cuando se obtienen nuevos conocimientos, estos permiten acuerdos, mejoramiento personal, y la cordialidad.
- La opinión de los sujetos de investigación, consideran que los retos en los adolescentes, puede afectar a los jóvenes en diferentes formas, e interpretan diferentes patrones de conductas dentro de la Institución, y que algunos estudiantes en su manera de relacionarse, no son prudentes, ni en sus expresiones, ni en la forma como se comunican con sus semejantes. Los cuales permiten actuar de distintas maneras. En este sentido, la observación permitió, evidenciar que existen fallas en las autoridades, ya que se suscitan muchas situaciones, faltas de respeto, contestaciones, entre otros. De estudiantes a sus compañeros. Para afrontar estos hechos, resulta de gran ayuda disponer de una red de apoyo, puesto que, permite reflexionar, ponderar, compartir, tener diferentes comprensiones, hablar, escuchar, adquirir más confianza en los adolescentes, y todo esto se suma sobre sus sentimientos de mal humor, todos ellos típicos de las limitaciones de la naturaleza humana.

Referencias Bibliográficas

Molina, L (2014) **Calidad de la educación.** Buenos Aires

Herrera (2015); **Mediación intersubjetiva**. Universidad Central. Caracas-Venezuela.

Carrillo (2010): **Aprendizaje basado en problemas y *construcción* de ciudadanía**. UCV.

Martínez (2004), **Fundamentos culturales**, Revista de Ciencias Sociales (Cr), 2004-redalyc.org.

Rogers, C. –Ed, (1989). **Teoría humanista-** academia.edu

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 108-129
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

ÍNDICES DE GESTIÓN COMO HERRAMIENTA DE CAMBIO ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN SEDEMATRI, ALCALDÍA MANEIRO, NUEVA ESPARTA

ESP. KARELY GIL GONZÁLEZ
Universidad Latinoamericana y del Caribe
karelygg@gmail.com

Resumen

La calidad de servicio y los indicadores de gestión son parte fundamental en las empresas prestadoras de servicios, entre estas las instituciones públicas. En el caso del Servicio Desconcentrado de Administración Municipal Tributaria (SEDEMATRI), ubicado en el municipio Maneiro, estado Nueva Esparta, se realizó la investigación con base en información aportada por gerentes y empleados, con responsabilidad de atención a los usuarios y contribuyentes del organismo, teniendo como elementos asociados a la investigación factores internos y externos que afectan a esta organización. La información desarrollada es de carácter cuantitativo, descriptiva, factible y de campo, obtenida por medio del cuestionario, donde se plantearon preguntas dicotómicas, aplicado a veinticuatro (24) individuos. La relación existente entre los índices de gestión-calidad de servicio, es necesario se manifiesten y concrete en SEDEMATRI, por el hecho que en su rutina diaria necesita herramientas que permitan medir la relación y resultados en los elementos utilizados en su aplicación, caso particular en la calidad del servicio, se determinan fallas, inconvenientes, aspectos intangibles y tangibles asociados, de esta manera se evitan fallas a nombrar: falta de desmotivación de empleados, desconocimiento de la filosofía de gestión, ausencia de

lineamientos de atención al cliente, capacidad de respuesta, determinación de requerimientos resueltos y no resueltos, siendo en la actualidad inexistentes, dificultando el establecimiento de lineamientos que permitan revisar y evaluar el servicio prestado a los contribuyentes que realizan los pagos en Sedematri.

Descriptores: Calidad de Servicio, Indicadores de Gestión, Administración Pública, Elementos intangibles.

Abstract

The quality of service and management indicators are a fundamental part of service provider companies. In the present case, it focuses on the Decentralized Municipal Tax Administration Service (SEDEMATRI), located in the Maneiro municipality, Nueva Esparta state, with an information base between managers and employees, with responsibility for attention to users and taxpayers of the agency, having as elements associated with the investigation internal and external factors that affect this organization. The research is of a quantitative, descriptive, feasible and field nature, obtained through the questionnaire, where dichotomous questions were raised, applied to twenty-four (24) individuals. The existing relationship between the management-service quality indices must be manifested and specified in SEDEMATRI, due to the fact that in its daily routine it needs tools that allow measuring the relationship and results in the elements used in its application, a particular case in the quality of the service, the failures, inconveniences, associatintangible and tangible aspects are determined, in this way failures to name are avoided: lack of demotivation of employees, ignorance of the management philosophy, absence of customer service guidelines, ability to response, determination of resolved and unresolved requirements, currently non-existent, making it difficult to establish guidelines that allow reviewing and evaluating the service provided to taxpayers who make payments at SEDEMATRI.

Descriptors: Service Quality, Management Indicators, Public Administration, Intangible Elements.

Introducción

En la actualidad, existen una serie de lineamientos organizacionales, funcionales y de marketing que debe aplicar la organización para posicionarse en el tiempo y en el mercado, teniendo como base la opinión de los clientes reales sobre el servicio que reciben, pero sin olvidar el rol que ejercen las personas que se involucran en su prestación. Así pues, las organizaciones independientemente del origen de los fondos administrados tienen la misión de satisfacer necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, perceptible de opiniones

y percepciones, tanto del cliente externo como del cliente interno (empleados), validándose esto último de su permanencia y motivación laboral.

Es por ello, que a nivel organizacional existen elementos tangibles e intangibles, utilizados para alcanzar la calidad del servicio, por ser medible y se percibe tanto en los empleados como en los clientes por medio de herramientas destinadas para tal fin, adaptables a las necesidades de cada empresa u organización al momento de su aplicación. De esta manera, también existen indicadores de gestión, creados en función no solo de medir la calidad de servicio, sino también de verificar el cumplimento de los objetivos en sus distintas expresiones de tiempo, ingresos, niveles de satisfacción de los usuarios o clientes, tiempo de espera, demanda por parte del usuario para buscando determinar, analizar y establecer medidas para corregir las debilidades presentadas durante la prestación del servicio.

Así pues, cuando un cliente y/o contribuyente elige un servicio y le resulta satisfactorio, volverá a elegirlo en el transcurso de su vida o de las necesidades presentes, en cambio cuando se tienen experiencias negativas no lo solicitará, ocasionando esto un declive en la demanda. Un elemento a nivel administrativo y de gestión que permite medir la variabilidad y realidad de las diferentes situaciones presentadas durante su ejecución, son los índices de gestión de servicios, aplicable con base en las actividades de las organizaciones y percepción de los empleados que trabajan en las diferentes áreas prestadoras de servicio. Deming (2013): “indica que los pilares fundamentales en la gestión es la medición, por el hecho que, si no se mide el proceso, no puede mejorarse este. Ante esta argumentación surge la necesidad organizacional de activar planes y situaciones de gestiones favorables a la implementación de este tipo de herramienta administrativa.

La Administración Pública y la Calidad del Servicio

Los orígenes de la administración pública se remontan al siglo pasado en diferentes países a nivel mundial, surgiendo teorías relacionadas y recibiendo influencia reciproca de autores, de acuerdo con diferentes percepciones y conceptualizaciones. La palabra administración pública es de carácter polisémico, al definirla es aplicable en entes del Estado, las cuales según sus cualidades, naturaleza y actuación son entendidas como instituciones de carácter público. Kinicki (2003) indica: “tiene autoridad común, ejecuta las leyes de interés

general, se estatuyen sobre las relaciones necesarias con la sociedad, así como sobre las personas, los bienes y las acciones, con intereses al orden público" (p. 72). La Administración Pública, además de estudiar la ejecución de las leyes, también representa a las personas que la aplican, es decir, a los funcionarios públicos, lo cuales son las personas autorizadas y según disposiciones establecidas serán los responsables para ejercer cargos organizacionales en estas.

En cuanto a los niveles de la Administración Pública en Venezuela, esta conformados por; Administración Pública Central (Gobierno Nacional), Administración Pública Estatal (Gobierno Estadal) y la Administración Pública Municipal (Gobierno Municipal).

Partiendo de los postulados teóricos y legales establecidos, la Administración Pública Municipal tienen carácter autónomo, con competencias propias y atribuciones, manejando independientemente los recursos asignados por el gobierno nacional (asignación de situado constitucional, recaudación de tributos, y demás necesarios), entre estos recursos se encuentran; recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos, debiendo los mismos ser utilizados de manera oportuna y cumpliendo las diferentes regulaciones. Básicamente en el ámbito municipal, se destaca la autonomía establecida en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), Articulo 3;

> La autonomía es la facultad que tiene el municipio para elegir sus autoridades, gestionar las materias de su competencia, crear, recaudar e invertir sus ingresos, dictar el ordenamiento jurídico municipal, así como organizarse con la finalidad de impulsar el desarrollo social, cultural y económico sustentable de las comunidades locales, y los fines del Estado.

En este orden de ideas, el estado Nueva Esparta, tiene organismos de Administración Municipal, representado por once (11) municipalidades; Antolín del Campo, Arismendi, Díaz, García, Gómez, Maneiro, Marcano, Mariño, Península de Macanao, Tubores y Villalba, las cuales poseen recursos económicos, tecnológicos, financieros y humanos para su funcionamiento. En el caso del talento humano, debe estar integrado por personas altamente comprometidas, capaces de comunicar confianza, autenticidad, puntualidad, y lealtad. A razón de esto, los empleados deben ser productivos demostrándose por medio del cumplimiento de actividades, tareas, y funciones inherentes al cargo que ocupan.

Ahora bien, en el municipio Autónomo Manuel Placido Maneiro ubicado en Pampatar, aplica diferentes políticas de administración, haciendo énfasis en la recaudación de tributos que se generan en el municipio, correspondiendo por legislación los impuestos sobre: Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, Impuesto Sobre Inmuebles Urbanos, Vehículos, Espectáculos Públicos, Juegos y Apuestas Lícitas, Propaganda y Publicidad Comercial, Territorial Rural o Sobre Predios Rurales, y otros impuestos que determine la ley, impuestos sobre los cuales tienen autonomía para su control y recaudación, tal como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000):

> Artículo 168. Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley. La autonomía municipal comprende: La elección de sus autoridades, la gestión de las materias de su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

El artículo citado, tácitamente exige a los entes municipales una mejor competencia en cuanto a la gestión tributaria, especialmente en la creación, recaudación e inversión de los ingresos que perciba, donde queda implícito el uso de dependencias u organismos que coadyuven a una mejor gestión tributaria de recaudación, especializadas y bajo un enfoque moderno y tecnológico de punta que garanticen el cometido. En el caso específico de la Alcaldía del municipio Autónomo Manuel Placido Maneiro, la misma para materializar y maximizar el objetivo de recaudación cuenta con el Servicio Desconcentrado de Administración Municipal Tributaria (SEDEMATRI), ente que tiene la responsabilidad de ejercer las gestiones tributarias bajo un enfoque tecnológico digitalizado que sustenta la cultura tributaria del municipio para retribuir al ciudadano sus impuestos con servicios de calidad. Actualmente se encuentra integrado por 44 empleados en distintos cargos que van desde el nivel gerencial, supervisorio y operativo.

De acuerdo a lo anteriormente indicado, SEDEMATRI es una empresa administradora de tributos, se ubica en la categorización de organización prestadora de servicio, dedicada a la atención personalizada a cada contribuyente, mediante la interacción permanente entre empleados y contribuyentes, estos últimos asisten a las oficinas, con la finalidad de solicitar asesorías relacionadas (cuando pagar, como pagar, porcentajes de pago)

a las obligaciones tributarias establecidas en la normativa de jurisdicción o para el cálculo, pago y liquidación de los impuestos, tasas y contribuciones que se generen por las actividades económicas ejercidas.

Entre algunos de estos impuestos administrados por SEDEMATRI están: impuesto sobre actividades económicas, registrando la mayor cantidad de ingresos; destacando los establecimientos comerciales productores de bienes y servicios, pues se encuentran registrados en el organismo con el mayor índice de recaudación (80% de los contribuyentes), es decir, este impuesto genera los mayores ingresos, por tener un baremo más alto que los impuestos pagados por viviendas en el municipio, esto previa comparación con la Ordenanza, la cual es con carácter legal.

Los ingresos percibidos por esta gestión permiten cubrir los egresos municipales, el restante es asignado por dozavos y demás ingresos. Por ende, al percibir este porcentaje de ingresos, es importante determinar y preservar la calidad del servicio ejecutada por las personas que ejercen labores en el ente, responsables de la atención directa e integral al contribuyente, considerando que está estrechamente relacionada con las acciones ejercidas, por los empleados públicos que conforman la plantilla en sus distintos niveles de tareas, funciones y responsabilidades asignadas.

En este orden de ideas Kelly (1993), expresa que: “El personal de las instituciones públicas, constituye el único recurso inteligente y dinámico con que cuenta la organización, y su comportamiento representa un factor determinante en la actuación y el rendimiento organizacional” (p. 92). Puede inferirse en atención a la cita que, la calidad del servicio, se ha convertido en la actualidad en un factor decisivo para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones y más aun de carácter público, quienes a nivel de entes recaudadores de tributos, las exigencias del contribuyente (cliente) son cada vez mayores, por el hecho que el contribuyente, entrega su dinero para pagar impuestos y demás obligaciones tributarias a cambio de una contraprestación, razón por la cual es necesario evaluar la atención y calidad de los servicios brindados, así como los procesos que se aplican para llegar a tal fin.

En relación con a lo anterior Stanton (2004), indica que; “consiste en satisfacer las necesidades del cliente desde el principio hasta el fin”, (p.120), puede inferirse bajo este señalamiento, que dependerá de la percepción del cliente con base en las características del

mismo, adaptándose a las necesidades y exigencias del cliente, lo que hace deducir que existe calidad del servicio, siempre que los detalles se mantengan de manera permanente y coherente.

Considerando lo indicado, la empresa que busca alcanzar una posición aceptable en el mercado debe tener y manejar información clara de las necesidades del cliente de manera oportuna. Parasuman (1990) en relación con lo anterior, indica: "la calidad percibida por los clientes es la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y sus percepciones" (p. 254), tal aseveración fortalece lo comentado con anterioridad. Así pues, se evidencia que la calidad del servicio en oportunidades es condicionada por las expectativas del consumidor, es decir, lo que para algunos clientes o contribuyentes es suficiente para otros no lo es.

Desde esta perspectiva, se hace necesario enmarcar los objetivos de la calidad de servicios en las necesidades, debilidades, fortalezas, oportunidad y amenazas de las organizaciones que aspiran conservarla, encontrándose entre los más comunes: mantener los clientes internos y externos aplicando empatía, cortesía, disponibilidad, y mejora continua en los procedimientos de atención; ello considerando que el cliente o contribuyente, no solo evalúa el resultado de lo recibido de manera natural y analítica, también verifica los procedimientos y métodos utilizados durante la prestación del servicio, y que los mismos estén alineados con sus necesidades, tiempo de respuesta, recursos disponibles, así como la responsabilidad y amabilidad del prestador, consideraciones como estas permiten hacer similitud con esta investigación y lo planteado, designado al empleado de SEDEMATRI como el principal actor de esta situación.

En función del panorama expuesto, se hace necesarios mecanismos que permitan medir elementos diferenciadores y característicos en la prestación del servicio, independientemente de la empresa que lo realice, fundamentados en: lineamientos, procedimientos y métodos acordes para tales fines, los cuales de manera cualitativa o cuantitativa midan las características observables de un suceso, permitiendo establecer cambios y progresos para el alcance de los objetivos. Se hace necesario para ello contar con indicadores, variables con bases para establecer las diferencias, determinando cuáles son las variaciones encontradas al momento de su aplicación y cálculo.

De acuerdo con Villagra (2016), un indicador es “una expresión matemática de lo que se quiere medir, con base en factores o variables, claves y tienen un objetivo y cliente definido.” (p. 80). Así pues, cada indicador diseñado, calculado y aplicado debe estar en concordancia con las necesidades de la empresa: estándares, producción, satisfacción de los clientes, resolución de conflictos y demás aplicables. No obstante, es importante acotar que existen diversas clasificaciones de indicadores, que adaptándose al desarrollo del presente artículo, estarían enmarcados en los indicadores de gestión de servicio, orientados a entrelazar con los objetivos organizacionales, y en conjunto verificar en qué medida se están cumpliendo estos y sean aplicables a todas las áreas de la organización.

Los indicadores, se han definido desde diferentes enfoques, de acuerdo con Villagra (2016), los indicadores: “representan una medida de unidad gerencial, que permite evaluar el desempeño de una organización, frente a sus metas, objetivos, y responsabilidades entre los grupos de referencia” (p. 110). La aplicación de los índices de gestión facilita la toma de decisiones, conocer la eficacia y eficiencia de los procedimientos, conocer la necesidad de mejoras en áreas o procedimientos, introducir cambios (operativo, funcional, metodológico) comprobar relaciones de la operatividad con la productividad, aspectos financieros, metodológicos y demás cónsonos con la naturaleza de la empresa.

Desde esta perspectiva, la relación calidad de servicio-indicadores de gestión, es aplicable en instituciones de carácter público y privado, a pesar de ser la calidad es de carácter intangible, se mide utilizando indicadores de gestión, considerando elementos involucrados en el proceso de atención al cliente o contribuyente. La calidad de servicio posee elementos que son de carácter personal, conocimiento técnico y habilidades manejadas por la persona encargada de la prestación del mismo, sumado al uso de los recursos materiales y tecnológicos. Entre los elementos medibles por medio de los indicadores de gestión se encuentran: tiempo de respuesta, cantidad de clientes satisfechos, clientes atendidos, solicitudes atendidas y resueltas, porcentaje de tasa de retorno por eventualidades de procedimientos cerrados a nivel operativo y administrativo, así como el uso de elementos tangibles utilizados durante la prestación, expresadas las fallas en términos cuantitativos siendo posible establecer controles, corregir fallas y realizar adaptaciones necesarias en pro de la mejora continua.

Con fundamento en lo anterior expuesto, surge la necesidad de realizar el presente artículo para analizar la importancia de índices de calidad de servicio como herramienta organizacional aplicable en SEDEMATRI ubicado en el municipio Maneiro, estado Nueva Esparta, que permitan determinar el efecto de elementos positivos y/o negativos en la calidad del servicio. Así pues, durante la atención al contribuyente en SEDEMATRI se realiza la interacción funcionario-contribuyente, intercambiando datos e información relacionada con tramites de tributos municipales, con base en leyes, normativas y procedimientos, donde en oportunidades, hay respuestas y/o acciones que no cubren las expectativas y necesidades del contribuyente, esto como consecuencia de diferentes factores.

Es así, que previa observación y entrevista realizada al Gerente de Recaudación de este organismo, surgieron algunas interrogantes a considerar durante la presente, entre las que se mencionan: existe unidad que mida el tiempo de respuesta al contribuyente, hay establecido cantidad necesaria de solicitudes recibidas y resueltas en la atención al contribuyente, cantidad de contribuyentes atendidos.

Estas interrogantes permitieron verificar y analizar la importancia de los indicadores que subsanen la necesidad de respuesta por medio de los índices de gestión para medir el servicio y colocar correctivos necesarios, entre estos se encuentran: lentitud en las respuestas a los usuarios, desconocimiento de aspectos relacionados con la forma y fondo de los procedimientos, desinterés en el desempeño de las actividades, resolución de manera asertiva solicitudes de los contribuyentes que origina el regreso en una o varias oportunidades de los mismos para solucionar inconvenientes asociados a sus requerimientos; situaciones que colocan en evidencia debilidad o ausencia de indicadores que permitan medir fallas y desviaciones en los procedimientos evaluar el impacto de estas desviaciones en la operatividad de la empresa. A razón de lo anterior, se origina el desarrollo de este artículo, sumado al hecho necesario que los contribuyentes se sientan a gusto, motivados, en armonía con la atención y lo recibido al momento de pagar los impuestos, adicional a recibir un trato cortés por parte de los funcionarios adscritos al organismo, siendo una medida para determinar las desviaciones en el proceso y evitar sucedan de manera recurrente.

Se hace importante acotar, que las consecuencias asociadas a la falta de indicadores de gestión que midan la calidad de servicio prestada a los clientes, se evidencia en toda

organización a nivel económico, financiero y operativo, y en el caso baja recaudación de ingresos por concepto de pago de impuestos por parte de los contribuyentes en el ente municipal, impactando en la planificación elaborada a los efectos sufragar el gasto público del municipio, esto tomando como referencia que los demás ingresos percibidos solo cubren el mínimo de las erogaciones presupuestadas, esto en relación con los parámetros de recaudación (10% de recaudación).

Punto importante, a considerar es el hecho que los servicios por ser intangibles son difíciles de medir y para su prestación la presencia de elementos tangibles puede ser nula, presentándose heterogeneidad de carácter y actitudes en las personas que lo prestan, por lo cual es variable su rendimiento y comportamiento de manera diaria, siendo así más difícil la estandarización de los servicios; sin embargo, existen ciertas herramientas y teorías previas que permiten medir la efectividad de la prestación de los servicios, su repercusión en la operatividad de la empresa, así como en la eficiencia y efectividad de los procedimientos aplicados, y en la percepción de las personas involucradas en la prestación.

En función a ello, las variables calidad de servicio e indicadores de gestión realzan los parámetros organizacionales establecidos en función de adaptar, mejorar y ampliar elementos asociados a la prestación y calidad de servicio de las empresas y con especial énfasis en instituciones de carácter público, siendo así se genera interés en analizar qué factores afectan el proceso de calidad y prestación del servicio en SEDEMATRI, teniendo como fuente principal de información lo aportado en el cuestionario elaborado con base a las variables, siendo el enfoque central la diferencia entre las expectativas y percepciones de los empleados, siendo necesario que SEDEMATRI cierre esta brecha con el fin de crear relaciones duraderas con ellos.

Antes lo descrito, se requiere hacer uso de estrategias gerenciales en el campo de las instituciones públicas, haciendo énfasis en la calidad de servicio y los indicadores de gestión, para luego formular indicadores de gestión organizacional enfocados a mejorar la calidad, como lo es en este caso concreto en la unidad de Servicio Desconcentrado de Administración Municipal Tributaria (SEDEMATRI), dependiente de la Alcaldía del municipio Autónomo Manuel Placido Maneiro.

La calidad de servicio, en las organizaciones independientemente de la actividad a la cual se dediquen, tiene un papel preponderante en su dinámica, tomando en consideración objetivos enfocados en obtener una posición reconocida en el mercado que se desenvuelven. En la actualidad, para una organización posicionarse en el mercado y en el tiempo, debe verificar constantemente la opinión de sus empleados y clientes en relación con el servicio que aportan y reciben, involucrando todos los elementos relacionados para tal fin.

Así pues, lo ofrecido implica aspectos tangibles e intangibles necesarios para su ejecución, donde los organismos adscritos a la administración municipal no escapan de esta realidad, debido a que su misión es ofrecer servicios para atender las necesidades colectivas. En función a ello, los usuarios en este caso, contribuyentes que demandan atención por medio de solicitudes para la resolución de situaciones relacionadas con el pago de tributos, derivados de las actividades económicas a las cuales se dedican, donde esperan respuestas oportunas y eficientes. En diversas oportunidades en estas instituciones, aportan respuestas negativas o a destiempo para los contribuyentes, lo cual implica perdida tiempo y esfuerzos en los trámites esperados o que estiman realizar los contribuyentes. Mayormente las respuestas negativas obtenidas, se deben a desconocimiento por parte de los empleados de los procedimientos, desmotivación, falta de capacitación, trato descortés, afectando todos los procesos y en consecuencia la calidad del servicio. Los indicadores de gestión de servicios, por ser particulares en una institución de carácter público, puede ser material base y guía para futuras investigaciones.

Administración Pública

La Administración Pública en Venezuela está constituida por órganos carentes de personalidad jurídica, integrados para formar una estructura jerárquica definida y normada por leyes adaptadas, deben cumplir funciones específicas y previamente establecidas en las leyes y demás guías de aspecto jurídico, entre estas se encuentran; gobernar y administrar los servicios públicos ofrecidos de manera apropiada y oportunamente. De acuerdo con Echebarría (2007), se entiende Administración Pública como;

> El conjunto de personas, organizaciones, reglas, capacidades y prácticas, que tienen por objetivo transformar las políticas públicas, la legislación y el presupuesto, en servicios útiles a la sociedad, esto es, la administración

pública, convierte las expectativas y deseos que tienen los ciudadanos sobre la forma en que opera el estado (Pág. 139).

La Administración Pública, se enfoca en subsanar necesidades colectivas con instrumentos del Estado, en combinación con los recursos existentes, asociado a la voluntad de los individuos y participación ciudadana. Este tipo de administración, cumpliendo las funciones señaladas contribuye a la capacidad de afrontar cambios, debiendo mantener de manera clara las líneas de gobernabilidad, asunción de posiciones, roles y tramos de control de cada cargo tanto a nivel administrativo como operativo, permitiendo así ejercer la modernización administrativa a nivel público.

Calidad

La calidad se aplica en productos y servicios, esta representa el conjunto de propiedades y características, que le confiere capacidad para satisfacer necesidades y deseos cumpliendo las expectativas a usuarios o compradores. Tales características pueden estar referidas en el caso del servicio a la estética, al cliente, y postventa, etc. Parasuman, Zeithaml y Berry (1985) definen como: "función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores de lo que va a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa". (Pág. 145).

Cuando se habla de calidad, se incluyen productos y servicios, pero existen elementos que los diferencian. De acuerdo con Méndez (2008), "En el caso de los servicios la calidad viene dada por; puntualidad, cortesía, constancia, conveniencia, exactitud. (P.23)

Servicios

En algunas organizaciones, los servicios representan la razón de su actividad económica y por ende la mayor fuente de ingresos, sin embargo, a nivel de la Administración Pública, se prestan servicios con la finalidad de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo una serie de requerimientos previos con características legales y de prestación igualitaria a todos los ciudadanos, sin la remuneración de este.

Los servicios presentan diferentes definiciones. Un autor con trascendencia importante en la investigación de los servicios es Gronroos (1994), el cual indica: "cualquier

actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada, su producción puede estar vinculada o no a productos físicos" (Pág.26). El concepto presentado fortalece lo argumentado, fundamentando el hecho que el servicio es intangible, se presta solo en el momento en que se encuentran presenten los diferentes actores o personas necesarias para la prestación, en caso contrario no es factible o completo.

Características del Servicio

El servicio se suele entender como un cúmulo de tareas desarrolladas por una organización para satisfacer las exigencias de sus clientes o usuarios. En tal sentido, se puede catalogar como un bien no material, en algunas ocasiones no es necesaria la materia prima para su prestación. Importante a considerar que como producto intangible debe tener características particulares para ser catalogado como tal. De acuerdo con Zeithaml V, y Bitner M. (2002), el servicio tiene las siguientes características: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, perecibilidad, ausencia de propiedad.

Calidad de Servicio

En la actualidad el significado está determinado por la percepción que tiene el cliente del servicio prestado, es por esta razón, que la calidad del servicio lo definen algunos autores tomando en atención la satisfacción de las necesidades y deseos del cliente. Así pues, Hernández de Velasco (2009) define: "la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos" (Pág. 459)

La calidad de servicios es considerada como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas y deseos de los clientes y sus funciones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este concepto está sujeto a una serie de valores subjetivos, pero a la vez está relacionado con la percepción que tiene el cliente en particular, razón por la cual es más difícil determinar la calidad del servicio.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

Las dimensiones implican diferencias entre el servicio prestado y la percepción del cliente, es decir, amplitud de diferencias entre el deseo y sus necesidades, involucrado términos tales como: calidad percibida, calidad real y calidad esperada. Esta nomenclatura encamina a establecer dimensiones asociadas a los servicios y que afectan los elementos involucrados en la prestación, ya sea de manera directa o indirecta. La situación señalada conlleva a establecer dimensiones que permiten afianzar la caracterización de los servicios. Zeithaml V y otros (1992), las dimensiones de la calidad de servicio son; elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía, precio: Se refiere a la cantidad de dinero que debe pagar por lo recibido. (p. 100)

Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son datos que reflejan los resultados de acciones aplicadas en el pasado, siendo útiles para la toma de decisiones, corregir fallas, y desviaciones aplicables a crear, mejorar y hasta eliminar procedimientos inherentes a la operativa de las organizaciones. En el caso de los servicios, las empresas usan los indicadores de gestión alineados a este, para medir la calidad del servicio ofrecido por los empleados a los usuarios. De acuerdo con Robbins (1998); "Representa una unidad de medida gerencial, que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencias" (p.152).

Los indicadores de gestión en esta área se expresan de manera cuantitativa, comparables con niveles de referencia o estándares de servicio, creados por las organizaciones o relacionados, además producen información para analizar el desempeño y factores que afecten e involucren la operatividad, así como también identificando el cumplimiento de objetivos en términos de tiempo, espacio y resultados obtenidos.

Las funciones de los indicadores son aplicables a la administración privada y pública, aunque en alguna de las organizaciones públicas, no se aplican con la misma frecuencia que en las privadas, mayormente verifican la efectividad y eficiencia de los procesos administrativos, operativos, logísticos y demás necesarios en la funcionabilidad. A nivel público, se justifican de manera clara por el hecho que se manejan fondos provenientes y/o

aportados por los ciudadanos por el pago de sus deberes, tributos y demás obligaciones de carácter pecuniarios, destinados a atender las necesidades, y al tener estos aportes carácter financiero se hace necesario determinar el uso de los mismos, así como también el nivel de satisfacción de las necesidades colectivas por medio de la prestación de servicios destinados para tal fin, siendo la herramienta más adaptable y confiable los indicadores de gestión.

Otra función válida y aportada por los índice de gestión en la administración pública, es el hecho que influye en la motivación de los empleados, es decir, al obtener los resultados de la aplicación de los indicadores y ser comunicados de manera oportuna se determinará qué tan eficiente es su trabajo en la gestión de las instituciones, Chiavenato (2005: 54), comenta: "si los resultados son aceptables de acuerdo a los estándares previos, los empleados se motivarán a seguir trabajando en función de mantener los valores obtenidos o ir aumentado sus registros". Así pues, cuando hay resultados negativos se realizarán esfuerzos para revertir los resultados obtenidos, en ambos casos (positivo-negativo) es imprescindible el apoyo de jefes inmediatos y que estos consideren la participación de los actores de procedimientos relacionados.

Método

Los datos obtenidos para el desarrollo se analizaron con base en la recolección de la información realizada por la aplicación del cuestionario a la población en estudio, con preguntas dicotómicas, representada la muestra por veinte cuatro empleados (24) que tienen contacto directo y permanente con los usuarios y contribuyente, analizado por medio de métodos estadísticos, investigación descriptiva, caracterizando el comportamiento de los individuos, investigados en el campo de desarrollo de la información, utilizando las técnicas para el análisis de la observación, validación por expertos.

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó la metodología de Kuder- Richardson, de acuerdo con según Martínez, R (2009) "utiliza información acerca de la dificultad de cada pregunta, ya que se basa en el número de preguntas del examen, la suma de sus varianzas y la varianza total del examen" (Párr. 1).la siguiente formula:

Kuder y Richardson (1937)

• Fórmula 20

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{Vt - \Sigma pq}{Vt}$$

En este sentido, luego de aplicada por separado para cada variable (calidad de servicio- índices de gestión), se obtiene un margen de confiabilidad para la primera variable de investigación una confiabilidad de 0.62, para la segunda un índice de 0,78, obteniendo como resultado: confiabilidad de 0.70, entre ambas variables se obtiene un porcentaje que equivale a 70% de fiabilidad en el instrumento aplicado en el estudio, esto se asocia a un coeficiente de magnitud moderado.

Calidad de servicio e indicadores de gestión en Sedematri

La calidad del servicio se define como un compuesto de elementos y características de calidad (cortesía, oportunidad, rapidez en la entrega, precios justos, productos y servicios libres de defectos e inconvenientes al momento de la entrega), evaluados por los usuarios y con base a lo recibido, enmarcado en la satisfacción las necesidades o expectativas; siendo así, debe ajustarse a las especificaciones del cliente/usuario. Ahora bien, el servicio es realidad versus percepción, porque los comentarios que realiza el cliente son el resultado de su percepción de lo recibido, comparando el resultado con la idea o percepción que tiene de la prestación de este, ya sea por experiencias o comentarios previos de otros usuarios.

En el caso particular de SEDEMATRI, las variables calidad de servicios e indicadores de gestión de servicios, resulta una combinación adecuada, importante y oportuna, que permita medir la calidad y tener orientación de los elementos, lineamientos y demás necesarios a crear, modificar y establecer para mejorar el servicio brindando a los contribuyentes, siendo una estrategia adaptable a las necesidades organizacionales; considerando que los indicadores de gestión son flexibles, combinables y adaptables en todas las áreas adscritas a los servicios, pero todos en la búsqueda del mismo fin, mejorar y perfeccionar procedimientos que permitan la mejora continua de los procesos de atención. En la recolección de información se obtienen los siguientes resultados que permiten el análisis de la situación:

Cuadro No. 1

CUADRO CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO -METODO KUDER DE RICHARSON																									
VARIABLE - CALIDAD DE SERVICIO (X)													VARIABLE: INDICES DE GESTIÓN (Y)												
N°	ITEM-1	ITEM-2	ITEM-3	ITEM-4	ITEM-5	ITEM-6	ITEM-7	ITEM-8	ITEM-9	ITEM-10	ITEM-11	Suma	ITEM-12	ITEM-13	ITEM-14	ITEM-15	ITEM-16	ITEM-17	ITEM-18	ITEM-19	ITEM-20	ITEM-21	ITEM-22	ITEM-23	Suma
1 (X)	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	6
2 (x)	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	10
3 (x)	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	6
4 (x)	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	10
5 (x9	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	9	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	9
6 (x)	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	9	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	4
7 (x9	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	9
8 (x)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	5
9 (x)	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
10 (x)	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	8	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	6
11 (x)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	9	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	9
12 (x)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	10
13 (x)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	7
14 (x)	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	8
15 (x)	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	7
16 (x)	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	10
17 (x)	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	9	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	9
18 (x)	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	8	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	6
19 (x)	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	6	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	10
20 (x)	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	9	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	9
21 (x)	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	8	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	9
22 (x)	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
23 (x)	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	9	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	10
Totales	25	31	32	36	26	36	32	37	39	34	37		28	35	27	26	25	27	29	25	27	36	27	30	
p	0,568181818	0,704545	0,72727	0,81818	0,59091	0,81818	0,72727	0,84091	0,88636	0,77273	0,84091		0,272727	0,27273	0,27273	0,272727	0,27273	0,27273	0,27273	0,27273	0,27273	0,27273	0,27273	0,27273	VT
Q-(1-P)	0,431818182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182	0,43182		0,727273	0,72727	0,72727	0,727273	0,72727	0,72727	0,72727	0,72727	0,72727	0,72727	0,72727	0,72727	
P.Q	0,245351240	0,304236	0,31405	0,35331	0,25517	0,35331	0,31405	0,36312	0,38275	0,33368	0,36312		0,198347	0,19835	0,19835	0,198347	0	0,19835	0,19835	0,19835	0,19835	0,19835	0,19835	0,19835	5,76395

Sum p.q	3,58213	Kuder y Richardson (1937)		Sum p.q	2,18182
Varianza	2,5718			Varianza	3,94835
K	11			K	12
1	1,1	$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{Vt - \Sigma pq}{Vt}$		1	1,08091
2	0,57228			2	0,7237
Variable 1		Variable 1-2:		Variable 2	
Kr-20=	0,62951	0,709504084		Kr-20=	0,7895

Fuente: Gil (2023)

Validando los resultados del cuestionario, se permite determinar el hecho que la ausencia de indicadores de gestión no se aplica el control y manejo de las situaciones operativas, no se contrarrestar debilidades, ni se verifican para realza fortalezas y oportunidades no decretadas por ausencia de herramientas administrativas para determinar datos que luego permiten la tabulación y análisis dando respuestas a inquietudes para la pronta revisión de elementos discordantes a la calidad del servicio.

Lo expuesto, refleja la importancia de los indicadores de gestión, considerando las necesidades que son variables por la naturaleza de cada institución en diferentes situaciones, cantidades, tipos y frecuencias de aplicabilidad de los servicios. Puede decirse al respecto, que la calidad del servicio marca el diferencial en la búsqueda del posicionamiento y aceptación de la organización del mercado en el cual se desarrolla, mientras más preparados se encuentren los empleados para atender las demandas, más confiables serán los resultados obtenidos, pero aun así esto no limita realizar correcciones para disminuir fallas asociadas o de base en caso de que se presenten.

Los indicadores de gestión de calidad permiten ordenar, proyectar y consolidar estrategias para cambios dentro de las organizaciones y repercuten de manera directa en los planes de trabajo. Así pues, existen diversos autores que validan lo expuesto: Fayol, Taylor, Stonner, Chiavenato, estos coinciden al reseñar que la responsabilidad, autoridad y control son necesarios para alcanzar el éxito, siempre que sean considerado en y para los objetivos establecidos, valorando y supervisando el talento humano, todo bajo el mejor aprovechamiento de los recursos con los que se cuenta.

Un elemento para considerar en esta relación estudiada en Sedematri los elementos intangibles, dentro de la prestación del servicio se enmarcan entre aquellos que no se ven, pero se perciben dentro de la activación del mismos, entre estos elementos: actitud, compromiso, empatía, coherencia, credibilidad, responsabilidad, puntualidad, muchos de los cuales son valores corporativos o lineamientos organizacionales desarrollados con la finalidad de encausar las emociones. Aunque parezca innecesario, la parte intangible se presenta en los servicios mayormente por elementos emocionales que manejan los prestadores, si estos están apoyados y motivados por las organizaciones, el servicio será adaptable y satisfactorio para los clientes o suscriptores de este.

En las organizaciones de carácter público, se presentan carencias de estos elementos, por desconocimiento de su manejo, oportunidades, ni apoyo, para el desarrollo de los empleados, en algunas oportunidad no se clarifica, explica y dan herramientas a los empleados para entender que la inteligencia emocional, resulta imprescindible para el manejo de los servicios, por el hecho que si el prestador recibe de manera cordial y amable a

los solicitantes del servicio estos sentirán confianza, atención y resolución de manera rápida de sus solicitudes.

SEDEMATRI, como recaudor de tributos orienta y facilita a los contribuyentes el pago, es por esto que se hace necesario aplicar herramientas y estrategias para fortalecer la parte intangible en la prestación de los servicios, sin embargo, previa aplicación del cuestionario, los empleados indicaron lo siguiente en relación con los aspectos intangibles: 20,83% (5 personas) indicaron conocer los aspectos intangibles que involucran la prestación del servicio, y 79,16% (19 personas), respondieron no conocer estos aspectos. Los elementos tangibles asociados a la calidad del servicio y medibles por los índices de gestión, son la: empatía, responsabilidad, capacidad de respuesta, tiempos de espera, demanda de servicios, en el escenario ideal deben ser conocidos por los empleados, supervisores y gerentes de áreas, para afrontar la aplicación y desarrollo de los índices de gestión para manejar de manera acertada los datos para informar y ajustarse a los cambios propicios al tema, facilitando el manejo de los resultados y manejo de medidas que implanten o mejoren procedimientos y lineamientos de calidad de servicios.

Luego de ordenadas, presentadas y tabuladas las respuestas de las preguntas relacionadas con los índices de gestión y dar cumplimiento a las variables de estudios del presente artículo, se hace necesario resumir lo encontrado en el análisis, donde los resultados dejan en evidencia que no existe conocimiento claro del manejo de indicadores de gestión de servicios, ni de otra índole que se enfoque en la atención al contribuyente y la resolución de inconvenientes, solicitudes y demás que conlleven se presenten en la presenten en la ejecución de la actividad de Sedematri.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos, se plantean recomendaciones que surgen como consecuencia del proceso investigativo, siendo fáciles de aplicar por SEDEMATRI, en atención a los recursos existentes y disponible, entres estas;

- Establecer planes de comunicación permanente de manera ascendente o descendente en coherencia con la estructura organizacional
- Desarrollar objetivos organizacionales y de atención al cliente

- Activar planes de capacitación teórica de atención al cliente y de calidad de servicios.
- Implementar estrategias motivacionales para desarrollar el trabajo de manera optimista, apropiada y acorde con los objetivos organizacionales y
- Diseñar índices de gestión de servicios y aplicando el liderazgo resiliente.

Conclusiones

Durante el proceso de desarrollo, se encontraron variables con características débiles entre estos elementos intangibles asociados de manera directa a las variables:

- ✓ Calidad de servicio-gerencia de servicios, necesarios a cambiar, mejorar y cultivar, siendo necesario la multiplicación de la información por los gerentes o encargados de áreas álgidas de atención al contribuyente.
- ✓ La calidad del servicio, como herramienta administrativa y de servicios, es un factor entrelazado neurálgicamente operatividad independientemente del tipo de organización y de servicio que presta. En SEDEMATRI, se debe tener en cuenta que esta no solo surge de procedimientos y lineamientos adaptables a los procesos de atención al usuario, sino también es necesario que se aplique de manera permanente, utilizando el liderazgo resiliente por parte de los gerentes o encargados de cada área, tanto de atención directa o no al contribuyente, facilitando así el proceso de comunicación y atención de inquietudes de los empleados.
- ✓ En relación con los índices de gestión, en la mayoría de las respuestas obtenidas, se tabulan como resultados que no hay conocimiento claro del manejo de estos, ni otro tipo de herramienta encaminada a medir la calidad del servicio prestado a los clientes y/usuarios, y que permitan de manera eficiente la resolución de inconvenientes.
- ✓ La relación existente entre los índices de gestión-calidad de servicio, es necesario se manifiesten y concrete en SEDEMATRI, por el hecho que las organizaciones en su rutina diaria necesitan herramientas que permitan medir la relación y resultados en los elementos utilizados en su aplicación, caso particular en la calidad del servicio, porque se determinan el alcance de las fallas, inconvenientes, aspectos intangibles y tangibles asociados de esta manera se evitan fallas directamente relacionadas a la operación de la institución.

Referencias Bibliográficas

Chiavenato, Idalberto. (2005). **Gestión del Talento Humano.** Editorial Mc Graw Hill. Colombia.

Constitución de la República bolivariana de Venezuela. 1999.

Deming, E. (2013). **Calidad, productividad y competitividad. La salida a la crisis.** Editorial Días Santos. España.

Echebarría, K y Cortázar, J.(2007). **Las Reformas de la Administración y el empleo público en América Latina.** Banco interamericano de desarrollo.

Gronroos, C. (1994). **Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y competencia de los servicios**. Madrid. Ediciones Días de Santos.

Hernández de Velazco, J. Chumaceiro, A y Atencio. C (2009). **Calidad de Servicio y Recursos Humanos: caso de estudio tienda por departamento.** [Revista en linea], Revista Venezolana de Gerencia 14 (47), pp 458-472. (Página web en línea Disponible): http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/290/29014477009.pdf.

Kelly, J. (1993). **Gerencia Municipal.** Primera Edición. Ediciones IESA. Caracas.

Kinicki A, Kreitner. (2003). **Comportamiento de las Organizaciones.** Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal .2010.

Méndez J, (2008). **Factores que influyen en la calidad de servicio de la biblioteca de la Universidad de Margarita.** Tesis de especialización no publicada, Universidad de Margarita, Estado Nueva Esparta

Martínez, M (2009). **La investigación científica**. Primera edición. Editorial Limusa. México.

Parasuraman, A. Zeithaml, V Berry, L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. Journal or Retailing.Página web en línea. Disponible): http://www.jstor.org/stable/1251263.[Consulta: 2019, agosto 24].

Stanton W; Etzel M; y Walker B. (2004). **Fundamentos de Marketing**. Décima Tercera Edición. McGraw - Hill Compañías, Inc. México.

Villagra, José. (2016**). Indicadores de gestión. Un enfoque práctico**. Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. México.

Zeithaml V y otros. (1992). **Calidad Total en la gestión de servicios**. Editorial Díaz de Santos. Primera Edición.

Zeithaml V, y Bitner M. (2002). **Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa.** Segunda Edición. Mc Graw Hill. México.

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 129-145
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

LAS GUARICHAS DE COCHE Y SUS DIVERSIONES: UNA PERSPECTIVA DESDE LAS REPRESENTACIONES MENTALES, VINCULADAS A LAS BAILADORAS

ING./ESP. MARYANNE PRIETO PECK
Universidad Latinoamericana y Del Caribe (ULAC)

Resumen

El propósito de esta investigación es optener una perpectiva en torno a “Las Guarichas de Coche y sus Diversiones”; basadas en las representaciones mentales vinculadas a estas bailadoras, donde se buscará plasmar lo que manifiestan en su discursividad; siendo estas, una de las tradiciones que lleva más preparación y esfuerzo a la hora de presentarse en público, la cual se realiza desde el 6 de enero de 1972 en la región. Este evento, que emociona a toda la isla, se basa en la preparación durante todo un año de lo que ellos denominan “La Diversión”; que es básicamente montar una obra de teatro y danza, acompañada de música tradicional, compuesta mayormente por ellos mismos, con trajes diseñados y confeccionados por cada uno de los grupos participantes y el valor agregado a todo esto, es que gran parte de esos grupos y bailadoras están conformados por los integrantes de cada familia, se utiliza el método hermenéutico, se pretende abordar esta temática por la convicción de su utilidad en el fortalecimiento de la identidad y el patrimonio cultural de los Cochenses y por ende del territorio insular y oriental.

Palabras claves: Guarichas, diversiones, Tradición, Cultura popular, Representaciones mentales.

Abstract

The purpose of this research is to obtain a perspective on "Las Guarichas de Coche y sus Diversiones"; based on the mental representations linked to these dancers, where we will seek to capture what they manifest in their discursiveness; These being one of the traditions

that takes more preparation and effort when it comes to appearing in public, which has been carried out since January 6, 1972 in the region. This event, which excites the entire island, is based on the preparation for a whole year of what they call "The Fun"; which is basically putting on a play and dance, accompanied by traditional music, mostly composed by themselves, with costumes designed and made by each of the participating groups and the added value to all this, is that a large part of these groups and dancers are made up of members of each family, the hermeneutic method is used, it is intended to address this issue because of the conviction of its usefulness in strengthening the identity and cultural heritage of the Cochenses and therefore of the insular and eastern territory.

Keywords: Guarichas, Entertainment, Tradition, popular culture, mental representations.

Introducción

La investigación se efectuó bajo el método hermenéutico y así conocer a cerca de las fiestas populares en la isla de Coche, estado Nueva Esparta, las diversiones de coche se han popularizado desde los años cuarenta, que con el pasar del tiempo se fue mejorando y quedándose en la cultura de sus habitantes. Así en los años setenta se fue popularizando entre las mujeres el confeccionar sus trajes para tan anhelada presentación cada diciembre, surgiendo así diversos grupos que acogían a las bailadoras de la isla, pasando de generación en generación esta tradición. Además del vestuario como referente de vistosidad en sus presentaciones, este festival gira en torno al símbolo, el cual es representado por un poblador siendo mitad humano y mitad animal (en muchas ocasiones puede ser otra figura). Pudiendo añadirse imágenes de la mitología griega, leyendas, como el centauro, esa criatura de cabeza, entre otros. En la mayoría de los casos son criaturas marinas, como puede verse en siguientes figuras.

En ese sentido, la geografía cultural se interesa por conocer y explicar el universo de relaciones que los seres humanos han establecido y mantienen en la formación de su territorio geográfico. Esto comprende las creaciones, las creencias, las pasiones y las vivencias que en el proceso de evolución del pensamiento y del hacer humano se han manifestado y han acompañado la vida de la gente. Se trata de un enfoque particular de la vida de la gente, que explica el origen y la difusión de creaciones materiales y espirituales que caracterizan la vida de la gente de un territorio dado. Cabe resaltar que mantener t}las tradiciones de un país, de una regíon específica, es tarea de sus habitantes, quienes se encargan de transmitir de

generación en generación sus orígenes, sus bailes populares que los caracterizan, así, Jimenez (2016:300) considera que la tradición es:

> "Un elemento basico y referencial al mismo tiempo, la vuelta de los ancestros, la dialéctica entre lo nuevo y las raíces (…), determinan una forma de ver la realidad en cada momento, se adecuan a las formas filosóficas y maneras de pensar de cada tiempo y es, de alguna forma, por esa transmisión de generación en generación, que se nos permite conocer y entender las vicencias (…) descubrir y saber de donde provienen nuestras pautas de comportamiento más comunes, para lo cual podemos remontarnos con facilidad a los recuerdos de, al menos, tres generaciones anteriores a la nuestra. La memoria de nuestra generación, transmitida desde la generación de los padres y de los abuelos (…)".

En este mismo orden de ideas, Córdova (1995) plantea que la tradición oral:" tiene que ver con una maravillosa cualidad humana de poder contar, imaginar, recordar, rememorar, hilvanar, recomponer, embellecer, recortar, sus propias experiencias vividas". En este sentido, dando un aporte a través de esta investigación, se pretende dejar una documentacion donde se de a conocer el arraigo de este pueblo cochence y sus raíces culturales por medio de estas bailadoras a "Las Guarichas de Coche y sus Diversiones".

Las diversiones han llegado a nuestros días como una de las expresiones más genuinas de la cultura popular venezolana. La multiformidad de sus más de 250 manifestaciones es una cifra más que evidente de la riqueza y diversidad que porta el país, dígase multiculturalidad étnica. Solo en el estado Nueva Esparta, por citar un ejemplo, alcanza las 180. El pluralismo y la versatilidad en los ritmos, géneros e instrumentos musicales, bailes, vestuarios y coreografías, parlamentos teatrales, artesanía y un uso del espacio en el que tiene lugar la representación para producir sus desplazamientos y con ellos, la lógica de la acción, hacen que sea considerado uno de los bienes más representativos del patrimonio cultural nacional.

De ahí que, cuando se habla de la diversión se hace alusión a una elaborada expresión donde se representan cuentos, mitos, trabalenguas, leyendas y fábulas de la cotidianidad, dando preferencia al mundo de la oralidad en su irresoluble contradicción: asentar en cuerpos escritos conserva en tanto trasciende espacios y tiempo pero bajo los riesgos o en detrimento

de su autenticidad. El motivo de una diversión va más allá de un motivo artístico que tenga como centro la diversión del grupo. Se trata de una participación colectiva que encuentra sus raíces en el afán de expresar diferentes circunstancias de su entorno familiar, afectivo, paisajístico, social en sentido amplio.

Es importante destacar que el proceso de elaboración y montaje de la diversión se lleva a cabo dentro en un ambiente armónico de solidaridad y de sentido colectivo, cuyo éxito se debe a una actividad de conjunto en la que participan un gran número de personas, la cuales desempeñan un papel igualitario en el proceso. Cuando la diversión (como corpus colectivo) atraviesa las calles, significa un estado de satisfacción de la agrupación expresado en la letra, música, drama y desplazamientos en el espacio, significativos y extensibles a los sujetos sociales no involucrados; pero, en el estudio de este aspecto, por demás relevante y de gran significación, en el proceso de elaboración (preparación sistemática y colectiva), es donde está la verdadera trascendencia socio-espiritual de la diversión.

Lo cierto es que, la diversión en una expresión de patrimonio inmaterial vivo, presenta unas peculiaridades que lo identifican, Rebollo (2018) presenta unas características que indentifican al patrimonio inmaterial, entre ellas podemos mencionar: el profundo sentimiento de identidad y sentido de la vida en colectivo, capacidad de adaptar en el tiempo sus significados valorativos, es una expresión representantiva de una cultura que han decidido conservar en el tiempo, se innova permanentemente con la finalidad de mantenarla viva, se trasmite a través de codigos propios del grupo que lo reproduce, se trasmite de generación en generación, es compartido por los diferentes grupos hetireos de la población, como expresión popular puede ser identificado a nivel local, nacional e internacional, tiene un componente estético proporcionado por el grupo cultural que lo reproduce de acuedo a sus valoraciones simbolicas de belleza y armonía, tiene un compnente ludico, provoca una actitud de diversión, algarabía, espacimiento, risa entre sus práticantes.

En tal sentido se puede decir que las Diversiones de Coche presentan las siguientes características:

- ✓ Es una manifestación que genera un profundo sentimiento de identidad y sentido de la vida entre los pobladores de la isla de Coche.
- ✓ La diversión es dinámica y tiene una capacidad adaptativa en sus significados valorativos que le ha permitido permanecer viva en el tiempo.
- ✓ Es una expresión representativa de la cultura cochense que ha decidido conservar a través del tiempo.
- ✓ Se recrea y se innova permanentemente con la finalidad de mantenerse viva a través del tiempo, sin alterar del todo el sentido y el dignificado que representa en términos culturales.
- ✓ Se trasmite via corporal bajo expresiones y codigos propios del grupo cultural cochense que lo reproduce.
- ✓ Es una manifestación cultural que se ha trasmitido de generación en generación vinculando el pasado con el presente.
- ✓ Es una expresión cultural de carácter popular compartida por los diversos grupos etarios y los diversos sectores de la sociedad cochense: pescadores, artesanos, amas de casa, empleados publicos y privados. niños y niñas, jovenes, adultos. En general se generan en todas las comunidades de la isla de Coche, aun aquellas que poseen bajos recursos. Durante las celebraciones se produce un entrecruzamiento entre todos los pobladores de la isla.

  La diversión tiene un componente estetico otorgado por el grupo cultural que lo reproduce, expresado en las valoraciones simbólicas de la diversión, como símbolo, vestuario y coreografía de las guarichas, la armonía musical en la composición de la letra y en el canto de la misma, entre otras.

  Tiene un componente lúdico, expresan la vida cotidiana de sus portadores y de la población cochense en general genera una actitud de diversión, algarabía, esparcimiento, de risa entre sus práticamentes.

  En su acción revelan las estructuras de la vida económica, social y política de la sociedad.

  Su surgimiento estuvo condicionado por un tipo de economía prevaleciente: la pesquera, así como por la situación geográfica donde están ubicados los pueblos orientales.
- ✓ A través del símbolo, canto y teatro se expresan mensajes de otras épocas culturales, contexto cultural y se transforma en la medida en que cobran cuerpo y fuerza determinados aspectos

de la realidad, circunstancialmente significativos en un espacio y tiempo determinado, reciclándose en ciertos períodos.

Por otro lado, la memoria está profundamente ligada al tiempo, pero concebido este como el espacio donde se desarrollan las experiencias. La memoria individual existe, pero ella se arraiga dentro de la evocación personal en un encuentro de relaciones que se conectan una con otras y que se expresan a través de los recuerdos expresados a través del lenguaje. En el siglo pasado, el sociólogo francés Maurice Halbwachs declaró que los recuerdos personales están influenciados por sus contextos sociales. Desde esta perspectiva, la función de memoria de los individuos no puede entenderse sin tener en cuenta el grupo al que pertenecen y los contextos sociales relacionados con la memoria colectiva**.** "Los contenidos de la memoria son sociales, pero tambien lo son individuales, pues cada uno de nosotros conoce las formas mediante las cuales memora, conmemora y olvidan momentos, situaciones, episodios de nuestra respectiva historia personal"(Ansaldi, 2005:9).

No obstante, la obra de Halbwach (1968) ayuda a situar los hechos personales de la memoria, la sucesión de eventos individuales, los que resultan de las relaciones que nosotros establecemos con los grupos con los que interactuamos, y las relaciones que se establecen entre dichos grupos, estableciéndose diferencias entre ellas. "Memoria colectiva: es la que recompone mágicamente el pasado, y cuyos recuerdos se remiten a la experiencia que una comunidad o un grupo pueden legar a un individuo o grupos de individuos" (Betancourt, 2004:136). En este sentido, la memoria es la conciencia que mira al pasado y lo conecta con el presente a través de los recuerdos. Por su parte, González, (2012:2) define "La memoria colectiva, como aquella compartida por un mismo grupo social, en cuanto a la presencia de recuerdos que se identifican como comunes ya que se han desarrollado en similares espacios y tiempos…".

Igualmente, Candau, (2008) hace una clasificación de la memoria en tres niveles, el primer nivel lo llama como memoria de bajo nivel o proto-memoria, integrada por los conocimientos y la experiencia más profunda compartida por los miembros de una sociedad, la llama también memoria experimental. Al segundo nivel le da el nombre de memoria de alto nivel

o memoria de recuerdos, el cual concentra experiencias, conocimientos, creencias, sentimientos y sensaciones que constituyen según los soportes de la memoria. Al tercer nivel lo llama metamemoria, aquí recoge tanto la representación que cada individuo hace de su propia memoria y lo que de ella dice en una conexión dinámica entre el individuo y su pasado, como un recuerdo reclamado. En el caso de las Guarichas de Coche consideramos están ubicadas en el nivel uno donde están los conocimientos sobre la tradición de las Diversiones y sus Guarichas y la experiencia que viven los miembros que la integran y que comparten con el resto de las comunidades de la isla de Coche, la cual experimentan y mantienen viva en el tiempo, recibida de sus antepasados y trasmitida a las nuevas generaciones a lo largo de la historia gracias al papel tan importante que juega la memorización.

Se entiende por tanto que, la memoria individual, la memoria colectiva y la memoria histórica se cimentan y se enriquecen desde la experiencia que cada uno de los individuos vive o percibe, en este sentido, podemos decir que las vivencias que se experimentan a partir de las tradiciones y las costumbres desarrolladas por cada sociedad se expresan a través de símbolos, relatos, narraciones e imágenes, vestidos, ropas, que ayudan a construir una identidad comunitaria que se traduce en el saber que nos han dejado nuestros ancestros para darle vida a las manifestaciones culturales que poseen los pueblos, como es el caso de las Guarichas o bailadoras, elemento de gran importancia de las diversiones de Coche que se encuentra en la mente de sus habitantes y se expresan físicamente a través de su baile, sus trajes, sus coreagrafías, constituídas en un patrimonio inmaterial del municipio Villalba, y lo más relevante que todos lo reconocen como un legado cultural que recrean constantemente, transmitido y vivido por ellos, de allí la importancia de los portadores de la memoria, pues forman parte fundamental del patrimonio vivo de ese pueblo.

En este sentido, Pérez, (2009:21) señala que, “La memoria tiene un lugar privilegiado como salvaguarda individual de los valores socialmente significativos(…) la cual resulta crucial para la continuidad cultural del grupo porque son ellos los que deben trasmitirlos sin distorsión a las jovenes generaciones”, la memoria se constituye por tanto una especie de fortaleza donde se resguardan los valores culturales inmateriales de una sociedad.

En la misma fotrma, señala Rodríguez, (2006) que, las representaciones mentales son formas simbólicas de reproducir la realidad en ausencia de esta. Para dar sentido a aquella que nos rodea, estas representaciones se organizan en estructuras mentales y se construyen partiendo de un contexto social propio de un grupo determinado. Es decir, estas representaciones mentales, son todos los perfiles que el ser humano forma mediante una serie de intercambios o interacciones con los demás.

De igual forma, Rodríguez, (2006:12) sostiene que:

> La cultura es un fenómeno social limitado por procesos psicológicos de cognición y aprendizaje, una parte esencial de la cultura depende de la manifestación de las capacidades cognitivas humanas. Por esta razón, la teoría cultural no puede ni debe hacer caso omiso de la investigación acerca de cómo trabaja la mente humana. Para los enfoques cognitivos sociales, solamente las personas (a través de sus capacidades mentales) cuentan con los instrumentos necesarios para elaborar e interpretar significados y, por lo tanto, se impone conocer cómo la mente procesa la información del entorno. Para los enfoques naturalistas se requiere conocer cómo trabaja la mente para descubrir la susceptibilidad humana hacia ciertos tipos de conceptos, inferencias y razonamientos.

Por tanto, la mente no absorbe toda la información cultural de forma indiscriminada. Los pensamientos (creencias, valores, ideas, imágenes, símbolos, concepciones, significaciones, percepciones), sentimientos, emociones y motivaciones, impulsos (disposiciones afectivas y comportamentales) intrapersonales no son reproducciones simples de los mensajes externos o públicos. La adquisición cultural es un proceso selectivo y transformativo que reposa en la mente de las personas quienes las interpretan como una forma de responder a sentimientos y motivaciones que tienen gran significado para ellos.

Por otra parte, Stauss y Quinn, citados por Rodríguez, (2006) señalan que los agentes de la cultura no son hipotéticos, son individuos reales con historias específicas, intereses particularidades y estrategias concretas. Su propósito según Shore (1996) (citado por Rodríguez ob.cit.) es explicar de una manera cognitiva-cultural cómo las personas se comprenden a sí mismas, a los demás y al mundo, así como las relaciones entre cultura y acción. En ambos casos según Rodríguez (ob.cit.) procuran establecer las relaciones entre las

estructuras cognitivas individuales (memoria, la motivación, el pensamiento) la acción y la cultura.

En el caso de las guarichas de coche y sus diversiones muestran a través de sus expresiones representaciones como: el regocijo, jubilo, celebración de una buena pesca, duelo, perdidas materiales de gran significado para la comunidad, recuerdos de sucesos o hechos de la comunidad, expresar cualquier aspecto de la cotidianidad, busqueda de esparcimiento. La Diversión según señala el doctor Roger Salazar, nativo de Coche (citado por Ramírez, 2012) nace a raíz del disfrute del pescador. Después de faenar, después de meses de arduo trabajo, al llegar las pascuas, el pescador llegaba a su pueblo a recogerse con sus familiares (…) para celebrar las pascuas...

Por su parte García (2009:9) expresa:

> La actual Diversión de Coche, metáfora de vida, lucha y renovación, impregna la cotidianidad de humor y alegría en visión crítica que recoge valores, creencias, costumbres, mentalidades, afectos y sueños de una comunidad que, consciente de su condición insular, reitera sus nexos con el mar, fuente de subsistencia. Así para el cochero, experto desde niño en formas, colores y sabores del pescado, los peces ornamentales quedan como materia de festival (…).

Asi pues, las diversiones tradicionales constan de varios elementos, entre los que podemos mencionar: La letra: esta comprende el contenido de los distintos propósitos o intenciones de la diversión, y esta conformada de la siguiente manera: se hace una introducción de la temática de la diversión, luego se presenta el símbolo, las estrofas, posteriormente el coro y la despedida y la ñapa cuando se cantan al final, fragmentos de los ya desarrollados. García (2009) expresa que:

> Con frecuencia la letra de la diversión lleva un patrón octosílabo y rima asonante, herencia de la tradición hispana. Compuesta por coro y cinco, seis estrofas o más que pueden variar de la temática de la trama de una a otra, o también puede mantenerse con la misma temática en diferentes medidas las cuales pueden ir combinándose. Salazar citado (por García, 2009:37) señala: …los versos de las estrofas, en cuartetas, con rima generalmente en forma cruzada, y con longitudes que van desde seis a doce sílabas, narran secuencialmente alguna peripecia vivida o imaginada en la que el elemento principal es el animal protagónico (…). El

> coro… de cuatro o seis versos, tiene más libertad en la rima y viene a ser como un extracto…

En este mismo orden de ideas, el saludo y despedida: la diversión al cambiar de escenario y pasar de la calle a un espacio fijo donde se realiza el festival, cambia, ya el saludo es para el homenajeado. En la última estrofa se dedica a agradecer la atención prestada, el pago y el compromiso de encontrarse el año siguiente con otra diversión. La música: Los generos musicales de las diversiones son los géneros tradicionales como: parrandas, fulias, gaitas, guasa, merengue, calipso, y están formados por un estribillo que a un ritmo rápido se ejecuta antes de dar inicio a la diversión e ingresar las guarichas (bailadoras). Los instrumentos utilizados son el cuatro, el tambor, bumbac, el furruco, la maraca, la guitarra, la mandolina y charrasca. Al respecto de la musica de la diversión Lengwinat citado (por García, 2009:86) sostiene que:

> La música en esta parte es una composición propia en ritmo de diversión. La diversión cochense es considerada bastante particular, porque su ritmo se puede distinguir del ritmo de Margarita y otras regiones. Sin embargo, parece acercarse bastante a la ejecución de la diversión cumanesa. Además, en la pequeña población cochense de Güinima se baila con una variante rítmica llamada "danza" (…) En la última parte cambia de repente la música a golpe de arpa, instrumental, llamado también corrío, mientras todos siguen bailando con los pasos básicos de joropo. El golpe de arpa es una forma del joropo oriental que se caracteriza por la secuencia armónica fija de T-S-D7-D7.

Seguidamente, el drama: es una representación llena de humor que muchas veces es improvidada por los actores. El drama se desarrolla durante el desarrollo de la manifestación, algunas veces las guarichas toman parte en el drama sin dejar de bailar.

> Se suele comenzar con una escena teatral hablada y llamada "drama", que por lo general no se vincula ni con el símbolo que le da el nombre a la diversión ni con las partes siguientes. Allí se acostumbra a escenificar hechos álgidos de la comunidad como el embarazo precoz, el consumismo, la distracción en los centros comerciales, la homosexualidad, la relación entre los jóvenes y otros temas reales. La escena teatral siempre incluye elementos jocosos y es pronunciada con la típica dicción del isleño que se caracteriza por su rapidez y expresiones regionales. (Lengwinat, citado (por García, 2009:86).

Igualmente, el abanderado o abanderada: uno de los personajes de la diversión que va delante de la manifestación y pasea la badera ante el publico de una manera graciosa. El bailador del símbolo en las diversiones de calle se desplazaba libremente por las calles con el símbolo que representa la manifestación imitando sus movimientos del símbolo que encarna, hoy el desplazamiento lo realiza por el escenario donde se prensenta la diversión. Ese símbolo es elaborado con una diversidad de materiales y donde se pone de manifiesto el ingenio y la cratividad de quienes los confeccionan. Al respecto García (2009:28-29) señala:

> En cuanto a confección, el símbolo, desde el improvisado objeto de calle, pasó a ser la actual figura, para algunos demasiado sofisticada; para otros, hermosa y única creación artesanal. Un primer paso en esa evolución fue una armazón elaborada con aros de majagua –tallo empleado para proteger pacas de casabe– y materiales como lata o caña brava entretejida con fibra de cachipo –tiras blandas del tallo seco de plátano–; finalmente la figura se cubría con tela de sacos de harina y loneta, se pintaba al aceite y se adornaba con papel de piñata y envoltorios metalizados de chocolate (…) pero que a la vez fueron paulatinamente sustituidos por otros más livianos –alambre de aluminio, tela, cartón, cola plástica, goma-espuma– hasta llegar a la versátil figura actual, más sólida y ligera, de gran colorido y brillo. En busca de máximo tamaño y peso mínimo, belleza y óptimas proporciones, los artesanos realizan ensayos que a veces guardan con cierto celo… Todo un arte, pues la falta de consistencia ha dejado alguna figura desvencijada en plena actuación; por contraste, si es voluminosa y pesada, resta fuerza al bailador; así, el peso ideal parecería oscilar entre 5 y 7 kilos.

Por sobre todo, las guarichas o bailadoras, son personajes de gran importancia para la realización de la diversión, cantan y bailan los versos de la diversión, les corresponde ejecutar los movimientos del baile, desplazandose por el escenario donde se desarrolla la misma. El numero de guarichas no tiene limitantes, pero debe ir en pareja, le ponen ritmo, alegría y entusiasmo a la diversión. Según nos refiere García (2009), en primeros tiempos de las las diversiones se le daba ese nombre a las mujeres del pueblo que actuaban en la Diversión. En los momentos actuales las guarichas en su mayoría son jovenes que preparan sus trajes con mucho entusiasmo y dedicación para el momento tan esperado como el día de la presentación. Son las guarichas junto con el símbolo que inician la acción, entran animando y saludando con el sombrero en mano, marcando el paso con el simbolico y expresivo pito cochero. Van organizadas en dos filas, unas treinta, que avanzan y retroceden, se cruzan y

tejen circulos, semicirculos, de espalda o enfrentadas. Dos o tres de ellas cantan en el escenario mientras las demás siguen bailando.

Las mismas guarichas son las encargadas de la coreografía, canto y confeccionar el vestuario, que es un traje entero o blusa y amplia falda a media pierna, sombrero y alpargatas, adornadas con mucho detalle producto de la creatividad de las mismas bailadoras. La falda lleva vuelos que se mueven al ritmo de su baile con gran coquetería. Su peinado es propicio para una ocasión tan especial, algunas veces llevan lazos, flores, collares de colores y argollas. Además, el escenario: puede ser la calle, pero en los últimos años las presentanciones se hacen comunmente en sitios cerrados como son las canchas, hoteles, escenarios y otros. Tambien se distinguen otros elementos que que son requeridos en la presentación de la trama como anzuelos, redes, y tros necesarios para su representación tratando de reproducir la realidad.

En consecuencia, las diversiones de calle empezaban con cualquier cosa que pudieran utilizar para bailar, con un símbolo viejo, salían diversiones por la calle, todavía no existía el festival. El festival salió a relucir en el año 1977. Ya para el año 1978 otras agrupaciones se sumaron a los bailes; también se competía, sin embargo, la tradición de la competición fue desapareciendo del festival. El festival las diversiones de Coche, genera un gran impacto en la isla de Coche cada año el 29 de diciembre, donde resaltan los vestidos, las alpargatas adornadas. El traje ha tenido su evolución, actualmente ya no es falda y blusa, ahora es vestido, y las bailadoras lo hacen de acuerdo al símbolo. El vestuario y los accesorios van enmarcados en lo que se está representando, que es el símbolo.

Es importante resaltar que el símbolo también ha transcendido mucho, era estático, no tenía ningún tipo de movimiento, ahora es diferente, tiene movimiento, abre la boca, mueve las aletas, camina, si es una araña, es un cangrejo, un bogavante. En ese sentido, la música la coloca el cultor que es especialista en música, por otro lado, las guarichas de Coche son diversiones tradicionales. Las nacionalistas son danzas como por ejemplo las de Yolanda Moreno, que se visten de otra manera. Las Guarichas de Coche se caracterizan por que ellas mismas hacen sus vestidos, sombreros, alpargatas, accesorios, lo más autóctono posible. Si bien han querido mantenerse lo más tradicionalmente posible, esto no implica que haya

cambios para mejorar sin perder su esencia, Por tanto, esa evolución ha sido en la vistosidad, en mejorar, pero no cambiar.

Por otra parte, cada año hay un símbolo nuevo para el baile, siempre relacionado a la pesca de la isla de coche, el cual puede cambiar cada año, unas veces es un pez, al otro año un ave, un crustáceo. La diversión como tal es el símbolo. Cabe resaltar que para estas festividades las mismas bailadoras se costean los trajes y la elaboración del símbolo, todo lo que se requiera para poder participar en el festival la diversión. El día a del evento se cobra una entrada significativa para poder cubrir los costos de la música, el lugar, cualquier otra situación que se requiere pagar. La gobernación y la alcaldía ayudan al festival, pero a las agrupaciones no. Cada quien busca como costarse sus trajes o sus viajes.

Ahora bien, todos los elementos que componen la diversión van saliendo en orden, empieza primero el teatro. Luego los músicos, los enmascarados (los enmascarados son personas que se visten con trajes y máscaras para que nadie los reconozca), después salen a bailar las guarichas, mientras unas bailan otras cantan. El folclore de la isla de Coche, eso se lleva en la sangre, desde pequeñas las jóvenes participan en la diversión de coche. El tiempo de preparación es uno o dos días, pero en poco tiempo se aprenden las coreografías. Esa pasión por bailar en la diversión de Coche de generación en generación.

De igual forma, hacer referencia al símbolo es importante porque para el baile es el centro de atracción, en torno a él se preparan las bailadoras, escogen sus trajes, caracterizan sus bailes. Puede ser un pez, o cualquier otra cosa, pero puede salir de las historias, incluso de leyendas. Por otro lado, cabe resaltar que desde hace varios años ya no se compite en el festival, esto no solo a raíz de la pandemia, sino también de la situación económica del país, esto hizo que en el festival se dejara de competir, ya que ningún gobierno ayuda, ni municipal ni regional.

En ese mismo orden de ideas, las bailadoras han viajado por varias ciudades del país a bailar, a mostrar la tradición de la isla de coche, la diversión. La diversión ha traspasado fronteras. Igualmente, otras agrupaciones han podido viajar fuera del país. La pandemia cambio muchas cosas, ya no se viaja como antes. Al mismo tiempo, bailar, ser guaricha de

Coche es inculcado desde muy niñas, el ritmo que se baila es muy de la isla, autóctono de coche. Es muy típico, vistoso, si se quiere muy llamativo, cada año las bailadoras buscan superarse ellas mismas, esperan el final de año para participar en la diversión cultural, sin escatimar esfuerzos, sabiendo que son ellas mismas las que costean sus atuendos y su participación, se apoyan entre todas. Actualmente hay muchas agrupaciones, sin embargo, han dejado de presentarse algunas, por no tener los recursos para financiarse sus trajes, ya que cada año es un vestuario diferente, se están presentando unos 15 grupos. Los trajes se están reciclando, se les agrega adornos para cambiarlo y que sirva para otros años. Para poder participar, ya que a todos les gusta, para seguir con la tradición.

Igualmente, los hombres también bailan, se pusieron en una ocasión una falda y una blusa y cada uno en cada esquina bailaban la diversión, así lo agarraron como costumbre y cada vez que se sacaba la diversión ellos eran la cabeza, surgieron así los guarichos. Surgieron como otra diversión como manifestación popular en la isla, en diciembre iban de casa en casa tocando y a si se fue popularizando la diversión, esto es una versión, hay otras, pero esta es muy conocida. Finalmente, la diversión festival que se celebra cada año en la isla de Coche comienza con un teatro, luego entra el baile. En él pueden bailar hasta 35 minutos en competencia, pero si no hay competencia se baila hasta que el cuerpo aguante.

Lo cierto es que la vestimenta de la guaricha de Festival sustituyó el improvisado traje de antes. El diseño –traje entero o blusa y amplia falda a media pierna, sombrero y alpargatas de cuidado detalle– ensaya imaginativas variantes. La falda, adornada con vuelos, adquiere ligero movimiento con la mano, no tan amplio como en la danza nacionalista. La coquetería puede añadir ocasional peinado, minucioso lazo y otros detalles… El colorido del vestuario imita el del símbolo. O contrasta con los colores reales de una figura oscura o apagada. Cada Diversión lleva su vestuario, de modo que, si el grupo actúa más de una vez en el programa, el cambio de atuendo es total; así, algunas agrupaciones han acumulado amplio y organizado ropero. Pero a veces –presupuesto obliga– hay quien añade o quita detalles de trajes anteriores en busca de nueva apariencia... Ocasionalmente algún armador de diversión comparte montaje y vestuario con grupos que actúan fuera de Coche.

Por su parte, las telas y adornos llegaban a la isla entre mercancías de los turcos, en la recordada lancha Solmar. Pero hoy, adquirir todo lo necesario exige unos cuantos viajes fuera de la isla. A la compra de materiales, carrera contra el tiempo y bolsillo, sigue la confección de trajes de las treinta guarichas y la preparación de sombreros y alpargatas en fantasía de flores, cintas, lentejuelas y pintura... En diciembre, unas cuantas casas suelen tener más de una máquina de coser, propias o temporales… si antes no se agotan las que se ofrecen en alquiler. Igualmente, hay quien elabora símbolo y vestimenta casi en secreto, de modo que ni siquiera los miembros del grupo los ven antes de actuar. La secreta elección de telas y modelos cuenta con la creatividad para evitar coincidencias de vestuario en los diferentes grupos. Mientras que, el ritual de sorpresa escénica incluyó, en otro tiempo, ensayos en lugares apartados... Y aún hoy hasta el título de la pieza se puede disfrazar al inscribirla en el Festival para mantener la incógnita.

Finalmente, la investigación acerca un de un festival muy arraigado en la isla de Coche, estado Nueva Esparta, desde la perspectiva de las representaciones mentales, permiten a la investigadora conocer a fondo día creencia desde sus orígenes de un baile plagado de majestuosidad, que vio sus inicios como celebración de la llegada de los pescadores en las fechas decembrinas, como culminación de sus faenas en el año, y que poco a poco se fue popularizando entre sus pobladores, representado por los lugareños que año a año se reúnen para disfrutar con sus bailes.

Referencias Bibliografícas

Candau, J. (2008). **Memorias y amnesias colectivas**. Recuperado de: https://www.academia.edu/8318204/CANDAU_MEMORIAS_Y_AMNESIAS_COLECTIVAS_

Córdova, V. (1995). **Oralidad en la historia.** Recuperado de: http://complejoculturalgalatro.blogspot.com/2011/04/oralidad-en-la-historia-venezuela-una.html.

García, S. (2009). **Tradiciones de la Isla de Coche**. Diversión oriental. Recuperado de:https://www.academia.edu/45580681/Diversiones_Isla_de_Coche.

Halbwachs, M. (1968) **Memoria colectiva y memoria histórica**. Recuperado de: https://reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_069_12.pdf.

Jiménez, M. (2016) **la tradición oral como parte de la cultura**. Recuperado de: http://arje.bc.uc.edu.ve/arj20/art28.pdf.

Pérez, J. (2009). **De fracasos y modernizaciones en la historia: agitaciones de la memoria y zozobras identitarias.** Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/27187/1/PYM_3.pdf.

Ramírez, G. (2012). **Simposio de Literatura Venezolana Porlamar: Edo Nueva Esparta**. Recuperado de: https://www.academia.edu/45580681/Diversiones_Isla_de_Coche.

Rebollo, M. (2018). **Un acercamiento al patrimonio cultural inmaterial, su salvaguarda y patrimonialización.** Recuperado de: https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/campos/article/download/3848/pdf.

Rodríguez, T. (2006). **Cultura y cognición: entre la sociedad y la naturaleza**. Recuperado de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032006000300001

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 146-159
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

TEORIA DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL: UNA MIRADA A LA INNOVACIÓN

MARI VELYS MARCANO DE DUBÉN
Universidad Latinoamericana y del Caribe (ULAC)
marimarcanod@gmail.com.ve

Resumen

La investigación se fundamenta en la Teoría Conocimiento Organizacional orientado a dar una mirada a la innovación y los cambios y transformaciones gerenciales originadas con la llegada del SAR-Co-2 o Covid 19. Los cambios constantes y significativos a los que debe adaptarse la organización continúan traspasando fronteras en todos los ámbitos, especialmente en lo referido a la innovación como parte de un recurso primordial para la gestión organizacional, con marcada connotación en las estrategias transformadoras que generan un sin fin de ideas para las organizaciones, el individuo y el entorno organizacional en general. El estudio se fundamenta en la investigación cualitativa, desarrollada bajo el método hermenéutico considerando como referente la teoría establecida por Nonaka I y Takeuchi H en su compendio "La Organización Creadora de Conocimiento" (1994). Se destaca el desarrollo del capital humano en las organizaciones, la gestión de recursos humanos y el desarrollo de líderes transformacionales quienes en estos tiempos de marcada tendencia en cuanto a innovación deben aplicar la gestión del conocimiento considerando los elementos tácitos y explícitos que enmarcan la teoría de la creación organizacional.

Palabras Claves: Conocimiento Organizacional, Creación de conocimiento, Innovación.

Abstract

The research is based on the theory of organizational knowledge aimed at taking a look at innovation and the managerial changes and transformations originated with the arrival of SAR-Co-2 or Covid 19. The constant and significant changes to which the organization must adapt They continue to cross borders in all areas, especially with regard to innovation as part of a fundamental resource for organizational management, with a marked connotation in transformative strategies that generate endless ideas for organizations, the individual, and the organizational environment. in general. The study is based on qualitative research, developed under the hermeneutic method considering as a reference the theory established by Nonaka I and Takeuchi H in their compendium "The Knowledge Creative Organization" (1994). The development of human capital in organizations, the management of human resources and the development of transformational leaders are highlighted, who in these times of marked trend in terms of innovation must apply knowledge management considering the tacit and explicit elements that frame the theory of organizational creation.

Keywords: Organizational knowledge, Knowledge creation, Innovation.

Introducción

La Teoría del Conocimiento como disciplina desarrolladora de principios, reglas, postulados o conocimientos organizacionales, ha permitido a los investigadores ir más allá del conocimiento tácito o explícito como piedra angular del conocimiento, adoptando una concepción de lo que pudiese considerarse como creíble, verdadero, viable, falso, incompleto o refutable, es decir, conocimientos que han permitido al hombre evolucionar en nuevos conocimientos. Nonaka I y Takeuchi H en su compendio “La Organización Creadora de Conocimiento” (1994:61) señalan que “una organización procesa información del ambiente externo para adaptarse a nuevas circunstancias”, esto lleva a pensar que la realidad del entorno en que se desenvuelven las organizaciones, dista mucho de ser pasiva, fría e indiferente, al contrario, es cada vez más cambiante y la forma como cada una asume esta realidad forma parte de su evolución.

Es imperante la rapidez de adaptación que puedan tener ante los cambios vertiginosos originados permanentemente por la innovación; la generación de conocimiento y el desarrollo de ideas novedosas propician procesos innovadores para responder a los cambios del entorno, esto sin duda es una constante en el mundo organizacional. Así también, la gestión cognitiva, así como el empoderamiento basado en la resiliencia que ha desarrollado

la organización de estos tiempos son dignos de destacar, en conjunto con las prácticas, estrategias y planes desarrollados. La aplicación del método de la gestión del conocimiento y la innovación organizacional en cualquier institución parece proporcionar nuevas habilidades y distintas posibilidades competitivas, máxime en los tiempos que ha tocado al entorno organizacional adaptarse, transformar y establecer nuevas estrategias, planes y metas producto de los cambios originados por el Covid – 19, como hecho que ha sacudido las cimientes de la organización mundial.

Marco Teórico

Actualmente es vital reconocer el rol que juega el conocimiento en la creación de valor y adaptación de las organizaciones, dado que los cambios del entorno están obligando a transformar la realidad organizacional, en este sentido los citados autores refieren que "cuando las compañías innovan, no solo procesan información, del exterior al interior, para resolver los problemas existentes y adaptarse al cambiante ambiente que los rodea" Nonaka I y Takeuchi H., (1994:65), esto lleva inmerso la importancia de desarrollar capacidad de innovación como fuente principal de adaptación al entorno organizacional.

Es notable en todo el mundo la velocidad de los cambios que deben darse en la organización, con implicaciones directas en la gestión del conocimiento y la capacidad de innovación como elemento clave para el éxito organizacional. Para fundamentar lo anterior Barrios H, K., Olivero V, E., Acosta Prado, J. C., y otros (2017:16), han manifestado que "crear y gestionar el conocimiento constituyen la fuente fundamental para las capacidades dinámicas, especialmente la de innovación", se observa así, la importancia que tiene la gestión del conocimiento como proceso que fortalece el intercambio de información dentro de la organización a fin de mejorar su rendimiento y alcanzar resultados positivos para la organización. Considerando lo anterior y a fin de la investigación planteada se abordará el análisis de la Teoría del Conocimiento Organizacional, en atención a la explicación de la Creación del Conocimiento Organizacional desde la Innovación, desarrollado por Nonaka I y Takeuchi H., en su compendio La Organización creadora de conocimiento (1994).

Como bien han referido los autores “una organización procesa información del ambiente externo para adaptarse a nuevas circunstancias” (Nonaka I y Takeuchi H., 1994:61), destacando igualmente que esto tiene una limitante dado que no ofrece una verdadera explicación de la innovación y en consecuencia plantean la necesidad de crear una nueva Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional que explique la innovación desde una visión epistemológica y ontológica. Refieren estas, enmarcadas en dos dimensiones en las que se da una espiral de creación del conocimiento (Epistemológico y Ontológico).

Visión Epistemológica de la creación del Conocimiento Organizacional

Esta perspectiva está referida a la Teoría del Conocimiento, representado por las diferencias o distinción que existe entre el Conocimiento Tácito y Explícito, son estos dos tipos de conocimiento los reconocidos por los autores Nonaka I y Takeuchi H., y que al efecto se definen así: el Conocimiento Explícito es el conocimiento que pueden ser escritos y trasladados de una persona a otra, en palabras de los referidos autores “es aquel que puede trasmitirse utilizando el lenguaje formal y sistemático”. El Conocimiento Tácito, surge por parte de la experiencia, en consecuencia, podría pensarse que es más difícil de enunciar, esto según los autores está referido al “carácter personal y de contexto especifico y, así, difícil de formalizar y comunicar” Nonaka I y Takeuchi H., (1994:65).

Visión Ontológica de la creación del Conocimiento Organizacional

Esta se centra en el nivel de Conocimiento Individual, Grupal, Organizacional e Interorganizacional, que según los referidos autores japoneses constituyen el motor del proceso de creación del conocimiento, son estas formas las que el individuo experimenta. La dimensión ontológica del conocimiento organizacional señalada por Nonaka I y Takeuchi H., (1994:65), “debe ser entendida como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la organización”. Esta se extiende a partir del conocimiento del individuo en un extremo y pasa a ser transferida de allí al resto del equipo u organización. Encontraremos entonces que, "Cuando la interacción entre el Conocimiento Tácito y Explícito se eleva dinámicamente

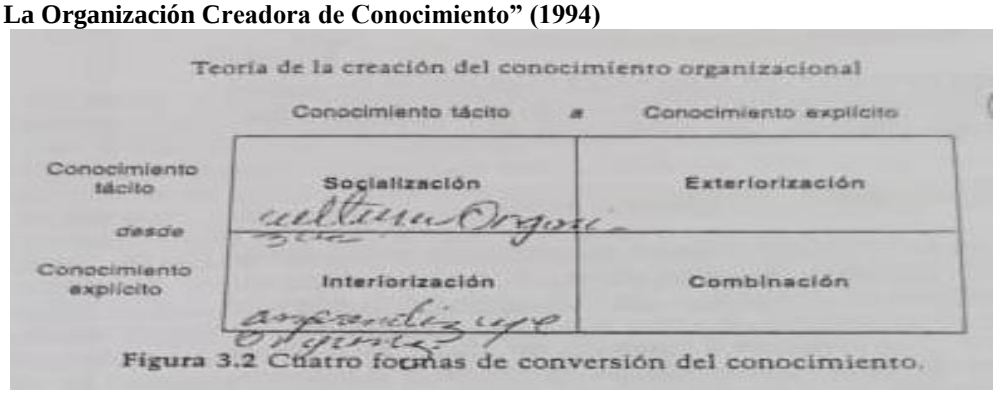
desde un nivel ontológico bajo a niveles más altos, surge el espiral" Nonaka I y Takeuchi H., (1994:62).

Formas de conversión del Conocimiento

En este aparte se considerará los establecido por Nonaka I y Takeuchi H., en atención a los modos de conversión del conocimiento, asumiendo según plantean los autores que "el conocimiento se crea por la interacción entre Conocimiento Tácito y Explicito " (1994:69), lo que los llevo a postular cuatro (4) formas de conversión del conocimiento, a saber:

1. De Conocimiento Tácito al Conocimiento Tácito.
2. Del Conocimiento Explícito al Conocimiento Explícito.
3. Del Conocimiento Tácito al Conocimiento Explícito, y
4. Del Conocimiento Explícito al Conocimiento Tácito.

La Organización Creadora de Conocimiento" (1994)



Fuente: Nonaka I y Takeuchi H.

1. De Conocimiento Tácito al Conocimiento Tácito. Socialización

Reconocido por la Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional como Socialización, en éste primer modo existe una conversión del conocimiento que permite transformar el Conocimiento Tácito a través de la interacción entre los individuos. Los autores han establecido que "La clave para obtener Conocimiento Tácito es la experiencia" (1994:70); por tanto, el conocimiento tácito está referido a procesos y técnicas que sólo se pueden aprender a través de la experiencia práctica, el contexto y la formación, un ejemplo de ésto son los tipos de conocimiento que pueden ser difíciles de transmitir a un empleado nuevo, siendo que, se le puede enseñar los elementos individuales que debe utilizar al hacer

una presentación en una reunión con ejecutivos de ventas, pero en muchos casos no hay nada que sustituya a la experiencia y la intuición de un empleado experimentado en el área.

Como ya se dijo, la clave para la adquisición de Conocimiento Tácito es la experiencia, en consecuencia, si no existe la experiencia compartida de una persona a otra, es sumamente difícil para ellas compartir entre otros procesos de pensamiento. Es así, que podemos ver que a éste proceso de creación de conocimiento tácito dado a través de compartir experiencia se lo conoce como socialización, para lo cual los autores hacen referencia de su utilización en el contexto del desarrollo de productos y que al efecto se cita uno de sus ejemplos: los campamentos de tormentas de ideas surgidos en la organización Honda.

2. Del Conocimiento Tácito al Conocimiento Explícito. Exteriorización

Esta segunda forma de conversión de conocimiento está referida a patrones de conversión que involucra el Conocimiento Tácito y Explícito, ambos buscan captar la idea de que el conocimiento tácito y explícito se complementa y pueden expandirse en el transcurrir del tiempo basado en un proceso de interacción mutua. Los autores japoneses han referido que "el conocimiento tácito se vuelve explícito y adopta la forma de metáforas, analogías, conceptos, hipótesis o modelos" Nonaka I y Takeuchi H., (1994:67), se observa de esta premisa que las formas señaladas por los autores tienen que ver con el enunciado que la persona da del conocimiento tácito. La exteriorización como forma de conocimiento tácito a conocimiento explicito según lo dicho "es generada por el diálogo o la reflexión colectiva", citando uno de los ejemplos dados en atención a esta forma en el libro "La Organización Creadora de Conocimiento" (1994), se destaca la creación del Honda City, un vehículo que como concepto surgió de una analogía (hombre al máximo, maquina al mínimo).

3. Del Conocimiento Explícito al Conocimiento Explícito. Combinación

La Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional reconoce esta forma como combinación, en este tercer modo de conocimiento, la conversión implica la utilización de procesos sociales de interacción que permiten combinar distintos análisis de conocimiento explícito realizadas por el hombre. Citando a los autores japoneses "Esta forma de conversión de conocimiento implica la combinación de distintos cuerpos de conocimiento explícitos"

(1994:76), esto quiere decir, que las personas buscan intercambiar y combinar conocimiento a través de diversos mecanismos: conversaciones telefónicas, reuniones o la practica más común actualmente las conversaciones dadas a través tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs).

La combinación es entonces "un proceso de sistematización de conceptos con el que se genera un sistema de conocimiento" Nonaka I y Takeuchi H., (1994:76). Se debe considerar la información existente a través de la clasificación, suma, evaluación del contexto y categorización de conocimiento explícito con el fin de alcanzar nuevos conocimientos. En este punto, se resalta el ejemplo dado por los autores en atención al contexto de los negocios, donde se da la conversión de conocimiento por combinación planteado a través de la gestión realizada por Kraft General Foods, quien a través de los puntos de venta no solo conocían si vendían o no, sino que a través de este instrumento crearon nuevas formas de ventas, es decir , nuevos métodos y sistemas de ventas, se observa así que los sistemas informáticos proporcionan un claro ejemplo de lo que se busca en este proceso de crear conocimiento explícito del conocimiento tenido, transformándolo en una forma de conversión por combinación.

4. Del Conocimiento Explícito al Conocimiento Tácito. Interiorización

Para el cuarto modo de conversión de conocimiento encontraremos el conocimiento tácito y explícito. Nonaka I y Takeuchi H., han establecido desde esta forma de conversión que "para que se dé la creación de conocimiento organizacional es necesario que el conocimiento tácito acumulado en el plano individual se socialice con otros miembros de la organización, empezando así una nueva espiral de conocimiento" (1994:78) quiere decir, que este modo de conversión buscan captar la idea de que el conocimiento explícito debe ser manifestado a través de la socialización, exteriorizando a través del verbo, creación de una manual o dibujo en documentos que permitan plantear conocimiento explicito, esto ayuda a la persona a interiorizar lo que han experimentado, enriqueciendo su conocimiento tácito.

Se toma como referencia para esta forma de conversión de conocimiento el ejemplo dado por los autores en atención a General Electric (GE), organización que "documenta todas

sus quejas y preguntas de los clientes en una base de datos en su Centro de Atención en Kentucky, la cual puede ser utilizada por los miembros del equipo de desarrollo de un producto nuevo" Nonaka I y Takeuchi H., (1994:79), se observa así, como desde el conocimiento propio o explícito que puedan tener los clientes de esta organización surge la conversión de conocimiento tácito en las personas que forman parte del equipo de GE., en atención a considerar sus opiniones para el desarrollo de nuevos productos, basados en la interiorización del conocimiento explícito (cliente) en conocimiento tácito (equipo de trabajo).

Análisis de la Teoría de la creación del Conocimiento y la Innovación

Ahora bien, vistas las perspectivas de los autores en relación a la visión epistemológica y ontológica de la creación del conocimiento organizacional, concuerdan en un punto de vista que lleva a establecer que "el conocimiento tácito y el explícito no son entidades separadas, sino complementarias. Hay una interacción y un intercambio entre ellos en las actividades creativas de los seres humanos" Nonaka I y Takeuchi H., (1994:68), esto lo enmarcan los autores en el supuesto crítico de que el hombre en su búsqueda epistémica, pueda crear conocimiento y expandirse a través de la interacción social de conocimientos tácitos y explícitos, alcanzando lo que ellos han denominado como "conversión de conocimiento, referida a un proceso social entre individuos y no confinada al interior de un individuo", esto se denota en la figura 3.4 planteada por los autores.

La Organización Creadora de. Conocimiento" (1994)

	Conocimiento tácito	a Conocimiento explícito
Conocimiento tácito	(Socialización) **Conocimiento armonizado**	(Exteriorización) **Conocimiento conceptual**
desde		
Conocimiento explícito	(Interiorización) **Conocimiento operacional**	(Combinación) **Conocimiento sistémico**

Figura 3.4 Contenido del conocimiento creado por las cuatro formas.

Fuente: Nonaka I y Takeuchi H.

La conjugación entre el conocimiento tácito y explicito es lo que ha venido desencadenando una gama de conocimientos limitada en algunos casos, pero extendida en

otros y es ahí, en esa conexión tácita y explicita que nace la espiral de conversión de conocimiento como proceso en el que interaccionan dos dimensiones muy distintas, la epistemológica y la ontológica, veamos:

La Organización Creadora de Conocimiento" (1994)

Fuente: Nonaka I y Takeuchi H.

Señalan Nonaka I y Takeuchi H., que "El conocimiento tácito de los individuos es la base de la creación de conocimiento organizacional" considerando este concepto creado por el científico y filósofo Michael Polanyi, es evidente que una organización no puede crear conocimiento por sí misma, es imperante "la movilización del conocimiento tácito creado y acumulado en el plano individual" (1994:82), es decir, ese conocimiento utilizado de forma inconsciente e intuitiva, adquirido por el hombre basado en su propia experiencia debe trasladarse y manifestarse a otros.

Con base en lo anterior, la espiral de conocimiento destacada por los autores surge centrada en las dimensiones etimológica y ontológicas de la creación del conocimiento, la interacción y movilización del conocimiento tácito se desarrolla en niveles más altos dentro de la organización formando a través de las cuatro (4) formas de conversión de conocimiento, lo que se conoce como la espiral de conocimientos, reflejada en la figura precedente. Partiendo de lo anterior y considerando obviamente el marco teórico establecido en la investigación, se desarrollan las cuatro (4) formas de conversión de conocimiento basadas es la experiencia organizacional vivida en el mundo producto del Covid-19, plasmando a través de ejemplos, posibles decisiones gerenciales que permiten visualizar la gestión organizacional asentadas en la socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

Destacando con primacía la interacción entre el conocimiento tácito y explícito, los cuales a saber de los autores japoneses dan origen al surgimiento de La Innovación, considerando ésta de acuerdo con West y Farr (1990), citado por González A. (2000:4), que resume este concepto vigente y en constante movimiento dentro de la organización, como: "La introducción y la aplicación o procedimientos, dentro de un rol, un grupo o una organización, siempre que sea nueva para la unidad de adopción y diseñada para beneficiar significativamente al individuo, al grupo, a la organización o a la sociedad en general", se observa claramente que la innovación está directamente relacionada con la creatividad, proactividad e implementación de gestiones innovadoras necesarias para que la organización pueda sobreponerse a una crisis y diferenciarse entre la competencia.

Socialización y la Innovación

A decir de Nonaka I y Takeuchi H., la socialización "produce lo que puede llamarse conocimiento armonizado, como modelos mentales y habilidades técnicas compartidos", esta forma de conversión de conocimiento como ya se ha visto se enmarca desde el conocimiento tácito al conocimiento tácito y a efectos de su ejemplificación como marco innovador dentro de la organización, encontraremos lo siguiente:

El liderazgo es un ejemplo de conocimiento tácito, las habilidades, estrategias y caracteres de un liderazgo efectivo pueden ser difíciles de enseñar. Los grandes líderes poseen rasgos claramente definidos como son: una fuerte comunicación, una escucha activa en inteligencia emocional, éste último bastante difícil de trasmitir a quienes no tienen experiencia. El liderazgo de Mark Zuckerberg, se dice está caracterizado por un estilo democrático, esto basado que constantemente busca las opiniones y retroalimentación de sus colaboradores, lo que pudiese enmarcarse dentro de la forma de conversión de conocimiento de tácito a explícito, en virtud de la gestión organizacional que éste lideriza, sin embargo, solo nos enfocaremos en la trasmisión de procesos y técnicas que sólo se pueden aprender a través de la experiencia práctica, el contexto y la formación, referidas en el marco teórico en atención a este modo de conversión de conocimiento.

En atención a la socialización como forma de conversión de conocimiento, el liderazgo y la innovación, tomando como referencia la persona de Zuckerberg, se denota claramente el carácter que tiene la experiencia como elemento ineludible dentro de la conversión de conocimiento de tácito a conocimiento tácito, lo cual en estos tiempos, requiere desde la óptica del investigador de una serie de elementos personales en quien recibe la asignación, dado el ejemplo sobre el ejecutivo de ventas sin experiencia, a saber, elementos como la proactividad, seguridad, dinamismo y ser solícito en aprender sobre liderazgo, podrían facilitarle el trabajo encomendado, sin embargo la experiencia es vital en este modo de conversión de conocimiento.

Finalmente en este punto y a efectos de la innovación, podríamos ejemplificar la socialización que puede darse a través de una conversación, conferencia o discusión de un tema en la organización vía videoconferencia, ahí convergerían para ambas personas el aumento del conocimiento tácito, esto muy en boga a partir de marzo 2020 a raíz de la pandemia del Covid-19, donde la virtualidad envolvió no solo a las organizaciones, sino a los colegios, universidades e inclusive a la familia.

Exteriorización y la Innovación

Han referido los autores que la exteriorización "genera conocimiento conceptual" (Nonaka I y Takeuchi H, 1994:81), es decir, el conocimiento explícito plasmado a través de la escritura y la comunicación, se ha dicho que el conocimiento explícito suele complementar al conocimiento tácito, sin embargo, son diferentes. El conocimiento explícito se da cuando los datos se organizan, estructuran, interpretan y procesan. El ejemplo descrito en el marco teórico sobre Honda, en el cual el conocimiento fue creado a partir de una metáfora "hombre al máximo, maquina al mínimo", surgió de este planteamiento que permitió la evolución e innovación de la cadena de producción de esta organización.

A efectos de esta forma de conversión del conocimiento, actualmente, podemos traer como ejemplo el incremento en la creación de Blogs, conferencias, cursos y charlas vía YouTube que se proliferaron a partir de la llegada de la pandemia, siendo que la exteriorización pasó a ser una forma de creación del conocimiento muy de moda, destacando

que aun cuando se está más relajado con las medidas de bioseguridad, estas si se quiere ya están establecidas como una “nueva y normal” forma de conversión del conocimiento de explícito a tácito. Como corolario podemos decir que, una marcada diferencia entre el conocimiento explícito y el tácito es su accesibilidad, en este caso a través de las diferentes plataformas o aplicaciones tecnológicas.

Combinación y la Innovación

En esta forma los autores han manifestado que “La combinación origina conocimiento sistémico, como un prototipo y las nuevas tecnologías de componentes” (1994:81), así también Nonaka & Konno, (1998:44) han señalado que la combinación “Implica la conversión del conocimiento explícito en conjuntos más complejos de conocimiento explícito”, se denotan de las citas precedentes en primer lugar, que, con la tecnología se puede mejorar en gran medida el proceso de conversión del conocimiento y en segundo lugar que, este proceso se desarrolla mediante la reconfiguración del conocimiento explícito ya existente, sin importar si es una nueva creación o no.

Enmarcados en la sistematización que fundamenta la combinación como forma de conversión de conocimiento y a todas luces su influencia en la tecnología en estos tiempos, es una herramienta innovadora, sí de redes sociales (RRSS) hablamos, no hay duda de que las aplicaciones electrónicas y RRSS han servido como elementos de innovación de la gestión organizacional, pues las empresas u organizaciones se vieron en la necesidad de adaptarse e implementar sistemas de gestión y lecturas en torno a ventas, producción, inventarios, publicidad, entre otros, a través de la sistematización y el uso de las redes de comunicación (un computador y bases de datos), se facilita la conversión de este conocimiento. En líneas generales se establece que si se combina conocimiento de explícito a explícito se produce un nuevo conocimiento.

Interiorización y la Innovación

Como es evidente esta fase o forma de conversión de conocimiento es lo inverso a la exteriorización. Aquí, se convierte el conocimiento explícito en tácito. A efectos de este modo los estudiosos japoneses han dicho que, “La interiorización crea conocimiento

operacional acerca de la administración de proyectos, los procesos de producción, el uso de nuevos productos y la implantación de políticas." (Nonaka I y Takeuchi H, 1994:82), este conocimiento operacional debe ineludiblemente verbalizarse o plasmarse en documentos o manuales como ya se indicó en el marco teórico, dado que esto ayuda a las personas a interiorizar sus experiencias y en consecuencia enriquecen sus conocimientos tácitos.

A modo de ejemplo y evidencia de la influencia notoria que tiene este modo de conversión de conocimiento en la organización actual, se observa el uso de RRSS como medios de venta, recepción de quejas y reclamos por parte del cliente y que sirven como elementos de medida en la aplicación de estrategias organizaciones que desarrollen y garanticen su permanencia en el mercado, se observa como el conocimiento pasa de ser explícito a tácito.

Conclusiones

Bajo este marco se destacan algunas de las implicaciones que tienen la visión epistemológica y ontológica de la creación de conocimiento organizacional con la innovación como elemento de cambio y transformación en la organización, basado en la conjugación de las cuatro (4) formas de conversión de conocimiento (socialización, exteriorización, combinación e interiorización), se hace referencia en atención al contenido del conocimiento y la espiral de conocimiento que:

- Es necesaria la conjugación del conocimiento tácito y explícito en la creación de conocimiento organizacional, estos como elementos complementarios permiten a la organización el adaptarse y establecer procesos innovadores que bien podrían consistir en facilitarle herramientas que mejoren la capacidad de la organización, a fin de alcanzar los objetivos estratégicos planteados.
- Dado que la innovación tiene que ver con la capacidad que tiene la organización de adaptarse a los tiempos, circunstancias, hechos fortuitos, entre otros y por ende crear nuevas formas y estrategias que coadyuven en la ejecución práctica, en necesario la mirada al lenguaje formal y sistemático, aunado a la experiencia como elementos esenciales del conocimiento explícito y tácito.

- Es vital rol de la organización en el proceso de creación de conocimiento, enmarcado en un contexto apropiado que facilite todas y cada una de las actividades grupales que pudiese plantearse la organización y en consecuencia surja la creación y acumulación de conocimiento en el individuo.

Referencias Bibliográficas

Barrios Hernández, K., Olivero Vega, E., Acosta Prado, J. C., Meñaca Guerrero, I., Cazallo Antúnez, A. M., Medina Carrascal, H. J., . . . Hernández Ariza, O. (2017)., **Gestión del Conocimiento y Capacidad de Innovación. Modelos, Sistemas y Aplicaciones.** Barranquilla: Universidad Simón Bolívar.

González Valdés A. (2000). **Innovación Organizacional-Retos y Perspectivas.** Biblioteca virtual, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales CLACSO. http://www.clacso.edu.ar.

Nonaka, I.; Konno, N. (1998). **The Concept of «Ba»: Building a Foundation for Knowledge Creation.** California Management Review.

Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1994). **The knowledge-creating company. (La Organización Creadora de Conocimiento).** New York: Oxford University Press.

West. M.A. and Farr J.L. (1990). **''Innovation and creativity at work''.** Edit. John Wiley and sons Ltd., London, Inglaterra.

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 160-186
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

LA SEMANA SANTA ASUNTINA: UNA VISIÓN DESDE LO RELIGIOSO, CULTURAL Y FOLCLÓRICO

ABG./ESP. ANGÉLICA JOSEFINA PÉREZ HERRERA
Universidad Latinoamericana y del Caribe "ULAC"
angelitaperezh82@gmail.com

Resumen

En el marco de los actos religiosos y de fe llevados a cabo en la ciudad de La Asunción estado Bolivariano de Nueva Esparta, la celebración de la Pasión, Muerte y Resurrección de Nuestro Señor Jesucristo, es la más importante actividad mística; por estar enmarcada en la denominada Semana Mayor; éste hito religioso del devenir histórico, constituye la celebración más importante por su carácter festivo; al constituir la esencia del trabajo científico titulado: "La Semana Santa asuntina**:** una visión desde lo religioso, cultural y folclórico"; escenario del cultivo de un pensamiento colectivo, capaz de destacar la religiosidad y la tradición con la participación de los distintos actores involucrados en la celebración de tan importante fecha anclada en la profundidad del pensamiento humano del creyente y fervoroso cristiano cuya demostración de una infinidad de manifestaciones con una historicidad intacta como prácticas en las conductas surgidas de ese pensamiento colectivo; recordatorio de episodios en la vida de Jesús con el cuidado de su historia, tradición y religiosidad. El proceso metodológico se enmarca dentro de la fenomenología hermenéutica destinado a ritualidad, devoción, y participación popular; acontecimiento histórico marcado por el sincretismo en su tránsito por el desarrollo humano más allá de la religiosidad. Aspecto alcanzado a través de la narrativa expuesta por los hablantes a partir de las entrevistas estructuradas como instrumento de recolección de datos. Para concluir con la continuidad de esta práctica a fin de fortalecer y conservar todo su acervo folclórico, como un elemento cultural referente a una ciudad distinguida.

Palabras Clave: Cultura, Folclor, Semana Santa, Religiosidad

Summary

In the context of the religious and faith-based events carried out in the city of La Asunción, Bolivarian state of Nueva Esparta, the celebration of the Passion, Death and Resurrection of Our Lord Jesus Christ is the most important mystical activity; as it is framed in the so-called Holy Week; this religious milestone in historical development constitutes the most important celebration due to its festive character; as it constitutes the essence of the scientific work entitled: "The Holy Week of Asunción: a vision from the religious, cultural and folkloric"; a scenario for cultivating a collective thought, capable of highlighting religiosity and tradition with the participation of the various actors involved in the celebration of such an important date anchored in the depth of human thought of the believing and fervent Christian whose demonstration of an infinity of manifestations with an intact historicity as practices in behaviors arising from that collective thought; reminder of episodes in Jesus' life with care for his history, tradition and religiosity. The methodological process is framed within hermeneutic phenomenology aimed at ritual, devotion, and popular participation; historical event marked by syncretism in its transit through human development beyond religiosity. Aspect achieved through the narrative exposed by speakers from structured interviews as a data collection instrument. To conclude with the continuity of this practice in order to strengthen and preserve all its folkloric heritage, as a cultural element referring to a distinguished city.

Keywords: Culture, Folclore, Holy Week, Religiosity

Introducción

La Semana Santa en la ciudad de La Asunción, constituye una de las fechas importantes del calendario Cristiano, durante su desarrollo se conmemora el Misterio de la Pasión, Muerte y Resurrección de Jesús, en el llamado Tríudo Pascual; cuyo dogma de fe, instituido desde el siglo II, con la finalidad de recordar los más notables episodios de la vida de Jesucristo en su última semana de vida terrenal, quien siendo Dios, y por obra y gracia del Espíritu Santo, se encarnó en María La Virgen, para vivir entre nosotros y dejar sus enseñanzas, entregando su vida a través de una muerte en cruz, al consagrar su sangre, como cordero, para el perdón de los pecados de la humanidad y vencer la muerte, a través de su gloriosa resurrección.

Todos los episodios vividos por Jesús narran su aprehensión, tortura, azote y flagelación, la corona de espinas, el camino a la Vía Dolorosa, con el traslado de la pesada cruz hasta llegar a la crucificción, la perforación de su costado con una espada, su espiración,

sepultura y posterior resurrección redentora, constituyendo episodios de gran significación religioso, impregnado de la cultura y el folclore popular venezolano, con gran tradición católica; pero, muy especialmente en la ciudad de la Asunción.

La Semana Mayor; hito religioso del devenir histórico, constituye la celebración más importante por su carácter místico, es la esencia del trabajo científico llevado a cabo; se destaca por su religiosidad y la tradición, sobre todo por la participación de los distintos actores involucrados en la solemnidad de la Semana Santa Asuntina al ser una actividad netamente cristiana arraigada profundamente en la humanidad creyente. El propósito científico es su conservación, a fin de ser conmemorada por las nuevas generaciones, resaltando el acta de vivirla con profunda devoción, tal como se ha hecho hasta la presente fecha, garantizando su solemnidad generacional.

Tanto la Navidad como la Semana Santa, constituyen dos ciclos precedidos por temporadas de preparación, prescripciones especiales; la primera de las nombradas, recibe el nombre de adviento, acción precedente a la Navidad, al indicar la espera del nacimiento del niño Dios y, la cuaresma, señala las siete semanas o cuarenta días que anteceden a la Semana Santa y recordando los 40 días de preparación de Jesús en el desierto, acosado por Lucifer, con las tres tentaciones de convertir las piedras en pan, para saciar su hambre, el lanzamiento al vacío para ser rescatado por los Ángeles del cielo y la promesa de entrega de todos los reinos del mundo como condición de su adoración. A estas propuestas, responde Jesús, no se debe tentar al Señor tu Dios, (Mateo 4: 1 11), Según las sagradas escrituras Bíblicas, los profetas anunciaron su venida, muerte y resurrección de Jesucristo y con ello, la vida eterna para toda la humanidad arrepentida de sus pecados. (Isaías 7:14. Isaías 9:6, Míqueas 5 :2)

En este particular, a nivel de la investigación científica se planteó el siguiente objetivo general: “Propiciar la teorización manifiesta en beneficio de la conservación del imaginario colectivo, reflejado en la psiquis social cultural, religiosa y folclórica de sus creyentes y demás actores participantes en la celebración de la Semana Santa Asuntina”. A partir de la percepción interior del pensamiento místico, religioso y folclórico, identificador de la manifestación de fe y devoción, de tal manera, poder comprender la relación del pensamiento colectivo en sus distintas expresiones de espiritualidad del Asuntino.

Precisamente la investigación parte de la necesidad de preservar esta manifestación de fe y devoción hecha realidad a través de su Catedral, sus calles y sus vestigios coloniales, mostradas en la estructura de sus edificaciones por donde pasan los años y lo siglos, y aún son celebradas las procesiones llenas de amor ferviente, espacios donde las pisadas del Asuntino rememoran y evocan el pasado, de los últimos días de Jesús en la tierra. Hecho gracias al cual, se mantiene el fenómeno religioso-social, de la Semana Santa Asuntina: dándonos una visión desde lo religioso, cultural y folclórico.

La situación problemática generadora de esta investigación científica en el marco de lo social, se inicia con la preocupación por el mantenimiento en el tiempo del gran fervor religioso y devoción, que en su desarrollo implica una intensa actividad litúrgica, con la participación de la feligresía durante la Semana Mayor; preocupación latente entre los habitantes de la ciudad de La Asunción, quienes ven con preocupación tanto el olvido como la sustitución por actividades triviales y frívolas encaminadas a la perdida de la fe. En tal sentido, el inicio de este trabajo obedece a la posibilidad existente del fenómeno de la desaparición; como practica cultural, folclórica y religiosa.

Desde la historicidad se percibe la vinculación de los países de la América con la cultura occidental; comienza a partir del proceso de conquista y colonización del continente por los europeos. El Cristianismo, entre los siglos V y XV, se difundió por todo el continente europeo, al que había penetrado como culto minoritario, procedente del Cercano Oriente; llegando a convertirse en religión oficial del vasto Imperio Romano, del cual formaba parte España, país del cual, procede nuestro mayor aporte cultural. Esta nación, cuando se produce, el llamado, “descubrimiento de América”, acababa de recuperar su territorio, parcialmente ocupado por los árabes, atribuyendo la victoria de los ejércitos del norte del país, al poder y ayuda de la religión cristiana.

Simultáneamente con la recuperación del último bastión ocupado por los árabes, se produce ese descubrimiento y fue entonces, un objetivo político para la Corona Española, la que se adjudicó las tierras recién descubiertas, como lo establece claramente en su testamento la Reina Isabel, La Católica tal como es señalado por la Revista Bigott, (1998).

Q

Cuando nos fue cedidos por la Santa Sede Apostólica, las Islas y Tierra Firme del mar océano, descubiertas y por descubrir, nuestra principal intención que al mismo tiempo que le suplicamos al Papa Alejandro Sexto de buena memoria que nos hizo la dicha concesión, de procurar inducir, y traer los pueblos dellas, y los convertir a nuestra Santa Fe Católica, y enviar *a las otras personas dichas islas y Tierra firme, Prelados y Religiosos, Clérigos doctas y temerosas de Dios para instruir a los vecinos y moradores dellas a la Fe Católica y los doctrinar y enseñar buenas costumbres y poner en ello la diligencia devida, según mas largamente en las letras dela dicha consecióssion se contiene.*

La Iglesia Cristiana en América, se encontró frente a una situación en cierta forma parecida a la hallada, siglos antes en Europa. Se adaptó a las condiciones existentes con un éxito notable que aún hoy, después de haber transcurrido más de cinco siglos del contacto entre dos mundos totalmente disímiles, puede medirse si tomamos en cuenta la importancia y vigencia de la religión en los países hispanoamericanos. En cada una de ellos, en mayor o menor grado, vinculados o no a las actividades oficiales de la iglesia a la cual la mayoría de la población comparte creencias religiosas católica.

Muchas de las estrategias probadas por la Iglesia, por haber sido usadas en Europa, fueron empleadas en América como medio de adoctrinamiento. Entre las más importantes y efectivas, podemos citar, las configuraciones culturales procedentes de las culturas americanas y posteriormente, las africanas, con la finalidad de propiciar la participación de la población, la incorporación de la música y danzas a las ceremonias y procesiones o dogmas de la religión, entre otros. Estas acciones, empleadas de manera semejante, a como antes se habían usado en los diversos países europeos, para ilustrar sobre estos temas a una población con alto porcentaje de analfabetismo, han sido efectivos para transmitir los conocimientos deseados.

Por este importante lugar ocupado por la religión durante el proceso de colonización de los países hispanoamericanos, aún el calendario oficial de fiestas establecidas en ellos; desde este período, está ajustado a las efemérides religiosas en las cuales ocupa un puesto importante la Semana Santa, denominado también; Semana Grande o Semana Mayor. De acuerdo a lo expresado por San Juan Crisóstomo; al señalar que tal actividad recibe este

nombre *"porque en ella se conjugan los grandes misterios de la religión católica y se instituyen la Eucarística, el s*acerdocio y la esencia de la Cristiandad" Tomado de la Revista de la Fundación Bigott (pág. 19)

Refiere el cronista de la ciudad de la Asunción Espinoza Prieto (1998: 81), lo siguiente: "Los fieles devotos Asuntinos y los visitantes foráneos, firmes en sus creencias tradicionales, acompañaran a Cristo en los pasos del dolor de la semana Santa, hasta dejarlo, arropado de amor y de cariño". La acción divina de resucitar después de la muerte, símbolo de trascendencia en cuya creencia se demuestra el nuevo nacimiento, asumiendo esta fe, como la unión del espíritu con el cuerpo en un estado inmortal.

La Semana Santa Asuntina, se presenta de una forma especialmente particular, en sus múltiples expresiones ritualistas al traspasar el tiempo, manteniéndose incólume y resguardando todo ese imaginario colectivo de los habitantes de La Ciudad de la Asunción, éste colectivo cristiano en sus prácticas culturales en armonía con los rituales guardados celosamente y con gran d*ev*oción, se constituye en un legado transmitido en cada familia por cada generación de actores, tal como lo reflejan más adelante los distintos hablantes escogidos como parte de la muestra. Cuyos aspectos fundamentales que se encuentran entre lo religioso, conectado con lo cultural y a su vez con el folclore, dando vida a este hecho místico religioso.

En este caso de investigación, se utilizó la metodología de la fenomenología y la hermenéutica combinada la investigación cualitativa, centrada en experiencias y comportamientos asumidos por los actores entrevistados, los cuales expresaron sus opiniones y sentires con respecto al significado que tiene para ellos participar cada año en esta conmemoración. Aunado a ello, la lógica natural se orienta hacia el descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos, con el fin último de organizarlos en esquemas explicativos teóricos, por medio de procedimientos no cuantitativos tal como es señalado por Straus y Corbin (2002), quien manifestó lo siguiente: "creo que es necesario agregar las experiencias básicas de los actores para justificar la investigación y fundamentar la misma.

Por eso, al transitar en el campo de las ciencias sociales y alejadas de la controversia con las ciencias duras, experimentales y cuantitativas; hoy se reivindica la metodología

cualitativa, con todo su abanico de potencialidades, en el marco de esa arena movediza, debatida entre la subjetividad y la objetividad. Investigación inmersa en el marco de la dimensión de lo fenomenológico, cuyos contenidos se ubican en la conciencia. Estableciéndose la determinación de precisar sí estos contenidos son reales, ideales e imaginarios convertidos en pensamientos colectivos provenientes del proceso de culturización de la humanidad, de eso se trata el estudio.

Permiten entonces, estos mecanismos investigativos, asumir a través del interpretatívismo la búsqueda de la comprensión del significado de los fenómenos sociales originados por esta actividad religiosa cultural y folclórica, como parte integral del desarrollo social de los Asuntinos, al constituir ambas partes la fuente y base para alcanzar el conocimiento de la cosa en estudio. Por ello, su desarrollo, inicia con la historicidad y la descripción de las actividades inherentes a la Semana Santa en la Ciudad de La Asunción, para continuar analizando su relación con el folclor y la cultura, y así llegar a la conclusiones generada con lo cual, se pretende demostrar la importancia que reviste la preservación y difusión de esta importante tradición.

Historicidad y desarrollo de las actividades religiosas, culturales y folclóricas de la Semana Santa en La Ciudad de La Asunción desde lo expresado por los hablantes entrevistados

Con la visión del método fenomenológico, se realiza la investigación y se lleva a cabo la entrevista, con la necesidad de indagar entre los hablantes, lo que sienten, lo que piensan y expresan desde su imaginario religioso-cultural, sobre los acontecimientos que fundamentan la Pasión, Muerte y Resurrección de Nuestro Señor Jesucristo, hechos esto, en los que participan como actores importantes, durante toda la preparación y el desarrollo de las actividades litúrgicas y procesionales, la manera como expresan sus vivencias y sus devociones, ante una colectividad que se integra en perfecta armonía religiosa, cultural y folclórica.

Esta visión revela secretos ocultos, con la finalidad de develar y explicar estos fenómenos sociales en los que cada uno se encuentra inmerso. Esa interpretación permitirá construir una realidad que sostiene sus creencias, devociones e identidad, dentro de un marco

religioso cultural. Es así, que Heidegger (2006:8), sustenta la fenomenología al poner énfasis en “la ciencia de los fenómenos” en el marco de los sistemas de creencias, permitiendo dar formas al mundo de la espiritualidad, en el cual se incluye los valores morales trabajados en la familia cristiana como eslabón donde es construido.

El método fenomenológico sustentador de esta investigación científica, explora la conciencia de los hablantes elegidos quienes expresan su modo de percibir la tradición en la conmemoración de la Semana Mayor a través de sus experiencias, inquietudes, el misterio que la rodea y su constructo devenido de su vida psíquica, a partir del pensamiento traducido en un lenguaje, tal como es indicado por Husserl (1992:45) “el lenguaje es casa del ser”.

En este sentido, la hermenéutica como herramienta permite la búsqueda de comprender al otro, no sólo, a través de la conversación, en donde se extrae lo dicho y no expresado directamente en palabras. Por su parte Vélez y Galeano (2002: 40), alegan sobre la hermenéutica lo siguiente: “permite percibir el pensamiento, las formas verbales y no verbales de la conducta, la cultura, los sistemas organizados y revela así, los significados que encierra”, pero, conservando sus particularidades. la visión que cada uno de ellos y como expusieron sus constructos, con la idea de apreciar, cómo perciben, su conciencia y discurre el imaginario,

En el marco de las estructuras participantes en la preparación, organización y ejecución de las distintas actividades conmemorativas de la Pasión, Muerte y Resurrección de nuestro Señor Jesús el Cristo Redentor; muchos son los actores participantes con elevadas responsabilidades para llevar a cabo la Semana Santa en la ciudad de la Asunción. Entre los cuales se ubican de acuerdo a la estructura organizativa a la cual pertenece, los siguientes integrantes: a) la Coordinadora de liturgia de la iglesia Sagrario Catedral Nuestra Señora de La Asunción, b) Presidente de la Asociación Civil Palmeros de la Asunción, c) Presidente de los Cargadores Asuntinos y, d) el Cronista de la ciudad de La Asunción.

Cada alocución interpretativa de los hablantes Asuntinos, abordados en esta investigación, presentan en su cosmovisión cristiana, elementos coincidentes a lo largo de su discursividad, destacando arraigo hacia su terruño natal, con un alto sentido de pertenencia, amalgamando de tal manera lo terrenal referido a su entorno geográfico, con la combinación

de la carga espiritual de acontecimientos ocurridos en momentos históricos, distantes en el espacio-tiempo que construyen todo el imaginario colectivo místico religioso, en torno a la Pasión, Muerte y Resurrección de Jesús.

Cuadro N 1
Hablantes Patrimoniales

Hablante Patrimonial	**Visión desde una responsabilidad**
Ritamary Silva de Medina de profesión Abogada edad: 38 años coordinadora de liturgia Iglesia Catedral Nuestra Señora de la Asunción	La evocación al Tríudo Pascual y la ejecución de esa práctica mística religiosa son el indicativo del compromiso de los distintos actores comprometidos con la correspondiente representación como es el caso de la coordinadora de liturgia de la Iglesia Catedral, al tener bajo su responsabilidad el diseño de todas las actividades a realizar por el equipo pastoral bajo la dirección del sacerdote como líder; de tal manera de no dejar nada al azar. Allí se contempla la participación de todos los entes públicos como ciertos sectores privados, quienes brindan un apoyo esencial para la buena marcha de los eventos por ocurrir en esa semana dedicada al Señor
Eduardo Luis Marcano Hernández, de profesión abogado edad: 30 años presidente de la asociación civil de palmeros Asuntinos	Los palmeros Asuntinos, sus labores de naturaleza ancestral, refuerzan la condición identitaria, su práctica cultural ligada a la conservación de la naturaleza y a lo atinente a todos los rituales necesarios para dedicar ese día del corte de la palma al recogimiento espiritual con la celebración del vía Crucis. En ese momento especial, a nivel de la experiencia mística individual suceden acontecimientos particulares de la vida espiritual y contemplativa capaz de fortalecer su amor por Cristo el redentor, hasta llegar a reconfortar su alma dando la

	fuerza y energía necesaria para el enternecimiento de su fe
Rafael José Rodríguez, profesión: docente educación integral ciencias de la naturaleza edad: 68 años, presidente de los cargadores Asuntinos y vicepresidente asociación civil de palmeros Asuntinos	El conocimiento de los sucesos acaecidos en los tiempos de la pascua con la Pasión, Muerte y resurrección de Jesús, son en la práctica cultural Asuntina un acontecimiento llevado a la perfección hasta el punto de tener sincronizados los pasos de los cargadores con el redoblante; convirtiéndose en orgullo de sus habitantes y las familias cuyos miembros son participes del éxito de esta actividad ancestral.
Leopoldo Espinoza Prieto, de profesión: historiador y cronista de la ciudad de la Asunción. Edad: 76 años.	Las expresiones esbozadas por el cronista de la ciudad, se deja en evidencia a un gran conocedor de la tradición religiosa-cultural, la devoción confesa y su dedicación a la sistematización de toda la manifestación de fe y devoción del Asuntino, con el análisis interpretativos de todo ese acervo de espiritualidad, como elemento contentivo de alusivas señales de identidad, cultura e imaginario colectivizado transmitido de generación en generación. Dejando la oralidad para ser preservado con la palabra escrita, como crónica digna de ser resguardada para la posteridad.

Fuente: Elaboración Propia

De las entrevistas estructuradas aplicadas a los hablantes patrimoniales se apreciaron todas las actividades y los antecedente a la celebración de la Semana Santa, como el lapso de cuarenta días, cuyo tiempo es denominada cuaresma, actividad iniciada a partir del llamado, miércoles de ceniza, siguiente al martes de carnaval. Para los católicos, es un período de austeridad, ocasión para el ayuno, la penitencia, y vigilia. Durante ese tiempo, son cubiertos los altares e imágenes sagradas en los templos con lienzos color violeta, color litúrgico simbólico del arrepentimiento y la penitencia, usado también en el tiempo de adviento. Las actividades de la Semana mayor se desarrollan como a continuación se narran:

Viernes de Concilio. Día consagrado a la reconciliación de los pecadores, se lleva a cabo la procesión de Los Palmeros Asuntinos, cuya asociación se dedica a recolectar las palmas a ser bendecidas y posteriormente entregadas a los feligreses en el parque Nacional, Cerro Copey, y la procesión de La Virgen, bajo la advocación de Nuestra Señora de Los Dolores o Virgen Dolorosa, en recuerdo al inmenso dolor que vivió la madre de Jesús, durante su pasión con su correspondiente viacrucis, en las adyacencias de la Catedral, previa Eucaristía y confesiones, cuya actividad tradicional forma parte de la lista de las buenas prácticas de conservación de estos elementos naturales, ante la UNESCO desde 12 de diciembre de 2019. Las palmas que se reparten en toda las Iglesias de la Isla y confeccionar con ellas, las distintas formas de reliquia dadas por las manos creativas de sencillos artesanos.

Sábado Santo. El sábado, se procede a la bendición de los ramos que los Palmeros entregaron al Párroco de La Catedral, previa la celebración de la Eucaristía, y esta bendición de ramos, también se repite, en varias comunidades de La Asunción, a las 8:00 de la noche de ese día, se realiza el llamado “pregón de Semana Santa”.

Domingo de Ramos. La Eucaristía nuevamente es celebrada por la entrada triunfal de Jesús a Jerusalén, allí recibe todo tipo de alabanzas, elevando su figura a Rey, con cantos y palmas entregadas a los fieles, previamente bendecidas, y es así, que ningún Asuntino regresará a su hogar con las manos vacías, llevando las palmas en figura de cruz como símbolo de renovación de fe. Ese vegetal ya bendecido al colocarlo detrás de las puertas del hogar, como señal de protección divina, brindará un aro de protección, cuya dimensión cubrirá todo el

interior del hogar. Esa misma multitud fervorosa acompañará la procesión de Jesús en el Huerto, para evocar que Cristo venció la muerte.

Lunes Santo, se llevará a cabo, la procesión de Jesús atado a la Columna, luego de la santa eucaristía y las correspondientes confesiones. La ruta recorrerá el boulevard 5 de julio, buena parte de la calle Unión, la calle Lares, un sector de la calle Virgen del Carmen, para regresar a la Catedral, cuando el reloj del antiquísimo campanario, marque las 09 de la noche. Esta hermosa imagen, muestra a Jesús humilde y libre de prepotencia. Éste día representa la llegada de Jesús al templo de Jerusalén, luego de haber pasado la noche en Betania, en casa de Lázaro.

Martes Santo, la humildad y paciencia, virtud alejada de la sumisión, es la vida de Jesús, cuya entrega total a la voluntad del Padre, señala la obediencia hasta la muerte siguiendo los designios marcados en su venida a este mundo terrenal; imagen captada por las manos de un escultor español, de fiel evocación de aquel singular y amañado juicio padecido por Nuestro Señor, constata la fiel reproducción de tan patética escena, sale a recorrer las sinuosas calles del casco central de la Asunción, como parte de las vistosas conmemoraciones reproducidas año tras año. El sufrimiento del hijo de Dios, recorre su lento andar, a paso del redoblante de expertas manos que lo hacen sonar y finamente adornado el mesón de su imagen, recorre lentamente las callejuelas Asuntinas, entre oraciones y suplicas de miles de devotos.

Miércoles Santo, Apenas los rayos del sol calientan la mañana, la Eucaristía nuevamente celebrada, con horarios distintos: 07:00am, 09:00am, 05:00 pm y 06:00pm, concluida la misa a las 7:00pm, inicia la procesión con la imagen profusamente decorada y reverenciada de Jesús Nazareno; en este día, la Semana Santa Asuntina, alcanza su mayor esplendor; una inmensa muchedumbre acompañará a Jesús Nazareno, luego del cumplimiento con las diferentes misas, se da paso a la bendición de los niños, en tributo y gratitud al Nazareno, con la presencia de una diversidad de manifestaciones de conductas, desde penitencias y pago de promesas por los favores recibidos, en su largo camino con el peso de la cruz acuesta, como sacrificio por la redención del mundo y el perdón de nuestros pecados.

En referencia a la apreciación del recordado Efraín Subero (1972:47), antiguo cronista del Consejo Legislativo, señala lo siguiente: “Las verdaderas fiestas de La Asunción ocurren

en la Semana Santa". Una inmensa movilización popular, fervorosa y espontánea, dispuesta a llevar a sus pies una plegaria por las intenciones personales y colectivas. La razón, dar gracias infinitas por los favores recibidos, apreciándose en muchos de los asistentes, la vestimenta con la túnica morada, emulando el vestuario que le colocaron a Jesús El Nazareno, junto su terrible corona de espinas, como una burla a su condición de Rey de Reyes.

Es así, como el Profesor José Marcano Rosas (1971), afirma: "La Procesión del miércoles santo en La Asunción ocupa lugar preferente entre las hermosas tradiciones del pueblo margariteño. Las Caravanas de fieles vienen de distintos lugares de la isla, a rendirle culto a Jesús Nazareno". Así mismo, Espinoza Prieto (1980:18), gran conocedor de esta ancestral y rica tradición religiosa cultural, a la cual ha dedicado muchos escritos y exposiciones orales, interesantes e ilustrativas narraciones sobre este tema, señala lo siguiente:

> Desde los tiempos de la colonia, un torrente humano, remozado en cada generación, se ha venido dando cita en la procesión en las angostas calles. En las manos piadosas, las centelleantes velas, los labios resecos y la vista puesta en el rostro de la sagrada imagen. En actitud devota, la multitud marejada va hermanada por el milagro de la fe sencilla y pura. A las siete de la noche, como siempre, será imposible entrar a la Catedral, hora prevista para la salida de la magna procesión" Parafraseando al maestro Julio Villarroel en su crónica: "Son las siete de la noche y la imagen se asoma, por la puerta mayor. Un *murmullo colectivo de admiración se deja oír cuando encienden tres reflectores que iluminan el rostro del Nazareno, en el cual se conjugan dolor, amargura y piedad, pero toda esa conjugación lo hace divinamente hermoso*.

Es importante acotar lo siguiente, la imagen del Nazareno que se encuentra en la Catedral, sustituye a la imagen colonial traída desde España a la isla, durante la época de los conquistadores, siendo retirada de la sede religiosa del entonces llamado Valle de Santa Lucia, hoy día, ciudad de La Asunción, por el Párroco de la época, en el año 1904, ante el desagrado de los fieles, pero de nada sirvieron las protestas, y esa imagen hoy, día, se encuentra en la casa de las tías paternas del Cronista de la ciudad, Leopoldo Espinoza Prieto, aun venerada por sus fieles devotos, con respeto y cariño, bajo el nombre de "El Viejo"

Se trata de una imagen de antaño grabada en el corazón del Asuntino; luego de ser retirada del recinto eclesiástico, es enviada en depósito a los espacios que hoy en día es el

museo de Nueva Cádiz, mientras la nueva imagen recorre las calles Asuntinas en la época de la Semana Santa, dejando de lado tan apreciada escultura. Tal malestar generó en la población la negativa a participar en las actividades religiosas. Generando una nueva procesión con el Nazareno en sus hombros, hasta su destierro a ciudad Bolívar.

Al no ser recibido en la catedral luego de su llegada del aislamiento en 1947, el Nazareno amado, se encuentra a resguardo en el hogar de esa familia Asuntina quienes en actitud de reverencia y fe, asumen su custodia y protección a través del cálido, amoroso y fraternal calor humano brindado por las hermanas Espinoza. Es tanto el amor hacia el Nazareno, que se ve reflejado en el espectacular día de recibimiento, donde la algarabía, los llantos, los cohetes retumbando durante ese evento aceleraban los latidos de los corazones, demostrando su acto de fe y convicción por los milagros llenos de esperanza por la vida.

Propicio es indicar como una de las características propias de esta celebración la constituye el encuentro de las imágenes de Jesús, con la de su madre, la Santísima Virgen, la Magdalena y San Juan; que han salido en el recorrido, en sentido contrario a la ruta del Nazareno, luego de este sentido episodio, el sacerdote que guía los actos religiosos, hará la correspondiente reflexión en torno al significado del mismo, luego del transitar por las calles de la Asunción, la procesión es detenida frente a la Casa de los Gobernadores por los diferentes cargadores de las referidas imágenes, quienes se desplazan con su preciosa carga, al ritmo del redoblante, marcador del paso, llevado a marcha lenta durante el recorrido para llegar a la Catedral, a las 12 de la noche. Sobre este aspecto Ángel Félix Gómez (2006:20), comenta lo siguiente:

> A las doce en punto el Nazareno y su cortejo entran en la iglesia. Poco a poco la gente se retira a sus hogares. Acongojados, con el corazón apretado y los ojos humedecidos. Un silencio de siglos comienza a arropar a la colonial ciudad de La Asunción. ¡Hasta el año que viene!, es la promesa formal. Palabras del pueblo escritas en la memoria de la Ciudad.
>
> Así mismo Espinoza Prieto (1980), reproduce un particular acto, no incluido en las actividades programadas oficialmente, se trata de la actividad, conocida como “el robo del Santo Sepulcro”; acción a reseñar en esta investigación científica, que consiste en lo siguiente:la procesión del Nazareno llega al cruce de la calle Virgen del Carmen con la plaza Bolívar, justamente cuando son las once y quince de la noche, mientras el mesón

> gira frente a la casa parroquial, en la Catedral; ocurre un acto muy curioso, un grupo de cargadores saca, sin formalidad alguna, el sepulcro para llevarlo hasta el viejo convento de San Francisco, hoy sede del Palacio Legislativo regional, donde será depositado para su majestuoso arreglo.

Para ese momento, la tapa del Santo Cofre ha sido llevada hasta la casa de la familia Espinoza Prieto, encargada desde hace más de un siglo de adornar el Santo Sepulcro asuntino. A lo lejos se escuchan voces de una muchedumbre gritando a todo pulmón: ¡ladrones, ladrones!. En ese momento de encuentro entre la población y los atrevidos cargadores, le es lanzado a quienes en hombro cargan al santo, cantidades de bolas de papel u otros objetos; mientras los cargadores viéndose descubiertos apuran su paso, llevando su valiosa y preciosa carga al destino final, para proceder a colocar la vestimenta con la vistosa majestuosidad que el Asuntino sabe dar.

Jueves Santo. Inicia con la Misa Crismal a las nueve de la mañana, precedida por el Obispo de la Diócesis de Margarita en compañía de todos los Sacerdotes, en este acto litúrgico, es bendecido el aceite Crismal; convertido en el óleo a colocar a todos los cristianos al recibir el sacramento del bautismo, la confirmación, la imposición de los Santos Oleos, al igual se da su empleo en los actos de consagración de Sacerdotes y Obispos. En la misa de las cinco de la tarde, se recuerda con gran intensidad la "Última Cena de Jesús con sus apóstoles". Se procede al lavado de los pies a sus discípulos, dándonos un ejemplo de servicialidad, acto realizado por el sacerdote de la Catedral.

En la Última Cena, deja el redentor como simbología, el hecho de quedarse Jesús en la transformación espiritual, de su cuerpo y sangre en el pan y vino, estas dos especies a ingerir y con esta acción se está recibiendo como alimento a Jesús resucitado. Es el jueves santo, cuando se instituyó la Eucaristía y el Sacerdocio. Al terminar la última cena, Jesús se retira a orar al Huerto de los Olivos. Ahí, pasó toda la noche y después de mucho tiempo de oración, llegaron para su aprehensión. El pueblo recuerda en una renovada combinación de indignación y dolor, los momentos en que Cristo es colocado en la cruz. El profundo silencio se expande por toda la ciudad de La Asunción, quedan enmudecidas las campanas hasta las

tres de la tarde del día viernes, hora donde un manto de tinieblas cubrió la tierra durante la espera de su resurrección.

El lavatorio de pies, es un ritual comprensible a la escritura, en cuyo acto el Sacerdote de la Catedral representando a Cristo, procede a lavar los pies de 12 personas que representan a los doce apóstoles, durante la cena del Señor, esta celebración da inicio al Tríudo pascual, que deja instituido el sacramento de la Eucaristía, también establece el Orden Sacerdotal y el supremo mandamiento del amor. Se entona el himno Gloria a Dios y suenan las campanas por última vez, las cuales volverán a escucharse al anuncio de la Resurrección del Señor, noticia de tal notoriedad, brindada bajo el palio y con mucho incienso.

En esta oportunidad, el Santísimo es conducido en procesión hasta el Monumento o Capilla de Reserva, preparada con la sobriedad y austeridad propia desde del tiempo santo, en el cual permanecerá hasta las horas del medio día de viernes santo. Es notable indicar, que los cargadores caminan el paso al tono del redoblante, siendo más largo y marcial; durante la procesión del Cristo, se hará acompañar de San Juan Evangelista, la Verónica y la Virgen Dolorosa, este recorrido se hace en un lapso de una hora. Tiempos cumplidos tradicionalmente de forma indefectible.

Viernes Santo. Recordamos la Pasión de Nuestro Señor: su prisión, los interrogatorios de Herodes y Pilato; la flagelación, la coronación de espinas y la crucifixión. Se conmemora con un Vía Crucis solemne, acompañado con la ceremonia de la Adoración de la Cruz. El Viernes Santo, es un día especial para los Margariteños, en esencia para los habitantes y visitantes de La Asunción. Este día dan Inicio a las actividades con la salida del Santo Sepulcro, imagen “robada”, de la catedral, que se ubicará transitoriamente en el viejo convento de San Francisco para ser adornada, preparación previa a la procesión esperada.

Un trayecto de cinco horas de procesión, bajo la inclemencia del clima soleado típico de estos días, a través de sólo tres cuadras del bulevar 5 de julio. A la salida de la procesión, la tradicional Banda del estado, interpretará las melodías “El Gólgota” y el “Popule Meos”, casi al lado del reloj equinoccial como símbolo del tiempo, indica el acontecer en la Ciudad de La Asunción.

Siendo las tres de la tarde, el Sacerdote inicia la lectura y explicación de las llamadas siete palabras que expresó Jesús antes de morir en la cruz. 1.- “Padre perdónalos que no saben lo que hacen”, 2.- “En verdad os digo, hoy estarás conmigo en el paraíso”, 3.- “Mujer, ahí tienes a tu hijo”, 4.- “Dios, mío, Dios mío, porque me has abandonado”; ¨5.- “Tengo Sed”, 6.- “Todo está cumplido”. 7.- “Padre, en tus manos encomiendo mi espíritu”. Es así, que a las siete de noche, vuelve a salir el Santo Sepulcro para recorrer el mismo trayecto que han hechos todas las imágenes los días anteriores y con ella, todos los fieles devotos que preservan fervorosamente estas tradiciones.

Se afirma tal como lo expresa el Asuntino preclaro Leopoldo Espinoza Prieto (1980: 55), “El viernes Santo Asuntino es un cruce de lo religioso formal, lo religioso popular, aun así, la solemnidad es manifiesta y fervorosa” Así mismo, el antiguo cronista de la ciudad Ángel Félix Gómez (2006:21), señaló lo siguiente:

> La multitud espera ansiosa que el Santo Sepulcro asome por las puertas del Salón Legislativo. Se escuchan murmullos de admiración. En actitud reverente, muchos hincados de rodillas rezan, y las lágrimas brotan por torrentes. El sol esplendoroso de la mañana, llena todo con su luz, que contrasta con la tristeza y recogimiento del ambiente.

Es notorio que los Asuntino asumen con gran prestancia esta procesión que simboliza la carroza con el cuerpo de Cristo para ser colocado en el Sepulcro, que no concluye así; luego de la segunda salida de esta imagen, continúa la programación con la procesión del retiro, Nuestra Señora Dolorosa, recorre las céntricas calles de la ciudad, para luego regresar a la catedral entre suplicas y oraciones de los fieles y devotos, a quienes su rostro refleja el dolor de una madre por su hijo amado, llevado a la crucifixión

Es así, como en referencia a lo señalado por Salazar (1991:25), quien de manera llana, expresa lo siguiente: “se separan los amantes y los enamorados, hacían un alto en sus visitas rutinarias”, se recogían los aperos de trabajo, tanto del mar como del campo. Terminaba la lumbre en los fogones y sólo se ingería alimentos previamente guardados. Las cazuelas, los platos y todos los objetos culinarios se ponían boca abajo. No se lavaba, no se planchaba, ni siquiera la gente se bañaba porque Dios estaba fallecido, no se iba a la playa por temor a

volverse sirena o tiburón. Las Vacas y las cabras descansaban en sus ordeños, para evitar que, en vez de leche, saliera sangre de sus pezones.

El viernes en horas de la mañana, todos amanecían de riguroso luto, así es narrado por Efraín Subero (1972: 29) "aquí en La Asunción, la vida anda gota a gota, paso de procesión y tinajero" de igual forma lo confirma Leopoldo Espinoza (1972:37): "En el viernes Santo, todo es distinto para los Asuntinos, es un día para el reencuentro con Dios, para lucir sus mejores galas, para hacer el acto de contrición que posibilite retomar el sendero al paraíso prometido".

Sábado Santo o sábado de Gloria. Se recuerda el día transcurrido entre la muerte y la Resurrección de Jesús. La llamada procesión del silencio, peregrinación iniciada a las cuatro y media de la mañana de este día, es una de las más recientes incorporaciones de fe, que caracterizan a la Semana Santa Asuntina. Se tiene el conocimiento a mediados del siglo XX, el recordado Padre Fray Agustín María Costa Serra, trajo desde España, una imagen muy bella de la Virgen de las Angustias, recreación de la Virgen de la Piedad, creada por el escultor Italiano Miguel Ángel.

Imagen de la Virgen de la Piedad, cuya pieza original se encuentra en la sede del Vaticano en Roma, dado su peso, se ordena crear para ella, una carroza especial elaborada sobre chasis automotriz, para ser impulsada por la tracción humana. Esta procesión sale desde la Catedral y realiza el mismo recorrido ya cubierto los días anteriores por la marcha de las imágenes señaladas en párrafos previos. Se lleva a cabo un Vía Crusis en las calles de la ciudad, con sus catorce estaciones, hacen las reflexiones de rigor y las oraciones colectivas como preparación de la Vigilia Pascual antecesora al glorioso anuncio de la Resurrección del Señor.

Es sabido, hace algunas décadas atrás, que en esta procesión los hombres iban adelante y luego las mujeres, todos en absoluto silencio y profundo recogimiento, a paso marcado por el redoblante y la tuba. Concluye la jornada a las siete de la mañana, y durante todo el día los pobladores de la capital, esperan el supremo momento del Canto de Gloria, anunciando al mundo "Cristo ha vencido a la muerte", se han cumplido las sagradas

escrituras. Durante la vigilia Pascual los cristianos esperan la Resurrección del Señor y la iglesia celebra con sacramentos la vida cristiana.

Vemos el carácter de la nocturnidad de la vigilia, es conocido como “la solemnidad de las solemnidades”. Luego del lucernario y del pregón pascual, la iglesia contempla las maravillas hechas por Dios en favor de su pueblo desde los comienzos hasta abarcar a los renacidos por efecto del Bautismo, quienes son convidados a la mesa preparada por el Señor para sus hijos. Importante resaltar en estas celebraciones su carácter inmutable; razón por la cual nadie puede modificar sus rituales.

Al explicar el significado de estos símbolos, cabe señalar lo siguiente: la primera gira alrededor de la liturgia de la luz, pone en relieve a Cristo, la luz del mundo. Esta parte se realiza con las luces del tempo, apagadas, iluminado sólo con el cirio pascual, luz trasladada en una lenta procesión, mientras trasmite su fuego a las velas de los feligreses, aun, con el templo oscuro. El pregón, que es una especie de himno o poema lírico, resume la historia de la salvación, proclamado por un Diacono. La segunda simbología la comprende la liturgia de la palabra, basada en las Sagradas Escrituras referidas a momentos estelares de la salvación. En total son nueve lecturas, siete del antiguo Testamento y dos del Nuevo.

Terminadas las lecturas de las Sagradas Escrituras, se canta el “Gloria a Dios”, se tocan las campanas mantenidas en absoluto silencio durante los dos días anteriores. Le sigue, el anuncio de la Resurrección del Señor, con la lectura del Evangelio y el ofrecimiento de la homilía. En una tercera parte de la celebración, se hace la bendición del agua, renovándose las promesas bautismales. Los fieles de pie, con las velas encendidas en sus manos, responden a las interrogantes y el oficiante, para recordar el bautismo hace la aspersión del agua bendita pasando por la nave central de la iglesia.

Concluido todos estos rituales, se procede a la liturgia eucarística; el momento más solemne de la celebración. En La Asunción, es frecuente escuchar, entre efusivos abrazos, la exclamación: ¡Felices Pascuas hermanos!, saludo cristiano para señalar los lazos de hermandad cristiana entre toda la feligresía concurrente a tan magno evento de fervor y amor a Cristo el redentor. Adhesión presente y capaz de congregar a ingentes grupos humanos

durante los siete días consecutivos de la intensa pasión por el hijo de Dios hecho hombre, venido a solventar los pecados de la humanidad.

Domingo de Resurrección o Domingo de Pascua. Día de mayor importancia y significativa alegría para toda la feligresía cristiana católica, al tratarse de su vencimiento a la muerte y en consecuencia la llegada de la vida eterna libre de pecados. Significado trascendental a partir de darnos la oportunidad de la salvación y con ello, la garantía de tener la entrada al cielo para vivir por siempre felices en compañía de Dios. Cristo lleno de vida en su sacrificio; con la Pascua, invirtió el proceso dando paso de la muerte a la vida. "Él ha recitado por siempre en la música del agua, en los colores de las rosas, en la risa de un niño, en la savia profunda de la humanidad, en la paz de los pueblos, en la rebelión de los oprimidos. Si, en la rebelión de los oprimidos, en el amor sin lágrimas." Espinoza (1998: 56)

La Resurrección es la fuerza que mueve nuestra esperanza de vida eterna, sin ella no tendría razón de ser la fe, ni la práctica de amor, ni la propia existencia de los hombres. Añade Espinoza Prieto (1998: 81) "Los fieles devotos Asuntinos y los visitantes foráneos, firmes en sus creencias tradicionales, acompañaran a Cristo en los pasos del dolor de la semana Santa, hasta dejarlo, arropado de amor y de cariño". La acción divina de resucitar después de la muerte, símbolo de trascendencia en cuya creencia se demuestra el nuevo nacimiento, asumiendo esta fe, como la unión del espíritu con el cuerpo en un estado inmortal.

Queda relatada la Celebración religiosa más importante para los pobladores Asuntinos, que define gran parte de sus rasgos identitarios ancestrales y que conlleva toda una preparación litúrgica cuidada con especial detalle y cuidado, cuyo fervor y entrega extraordinarios, les permite consagrarla Como una manifestación inmaterial, digna de preservarse íntegramente para las generaciones presentes y futuras.

La Semana Santa Asuntina, es realmente una manifestación que atrae a grandes masas de la Población y visitantes, donde se observa una gran devoción. En el ambiente semicolonial de la benemérita ciudad de La Asunción, aun perdura la tradición del antiguo señorío, y se goza en su regazo de una proverbial cordialidad. El aspecto humano que se observa en la sencillez e hidalguía de sus gentes, encuentran Marco adecuado en la vision

bucólica de su paisaje y en la placidez que fluye de sus rincones y en la participación de sus tradiciones.

Indica el Dr. Efraín Subero, con motivo de agradecer el homenaje de la Casa de la Cultura de La Asunción, a raíz de su elección como Individuo de Número de la Academia Venezolana de la Lengua. 04-15-1972

> *...Las verdaderas fiestas de La Asunción ocurren en la Semana santa. Porque La Asunción es una ciudad de Santos, santa. Yo no sé de donde sacaría tantos Santos, aunque si se sé de donde siempre saca tantos rezos ¡Adonde! se quedaba con el Nazareno, el Miércoles Santo; en el Sepulcro el Viernes Santo. Pero La Asunción tenía procesión todos los días. Uno esperaba con verdadera ansiedad, El Encuentro. Como esperaba también que algo ocurriera. Uno no sabía cómo podía la Dolorosa soportar tanto Dolor. Como serian de grande los clavos, cuando Cristo tenía que quedarse clavado en la cruz sin poder abrazar a su madre. Y todo se quedada, otra vez, en un dramático acontecer silencioso. La madre que ve al hijo con dolor, como quien no quiere hacer nada, Como quien no hace nada, como quien no puede hacer otra cosa que no sea mirarlo con dolor y en silencio. Y el hijo desgarrado. Y uno se iba compungido como si ese dolor anual viniera a resucitarle sus dolores, viniera a reconfórtale su pureza. ... Y uno se desvivía por levantar el paño morao; si la Dolorosa seguía vistiendo de riguroso luto. Y uno salía enlutado de la iglesia, pero salía entendiendo la magnitud del luto.*

Observemos como el fervor a estas fiestas, constituye una máxima expresión en la voz de un Margariteño ilustre, antiguo cronista de la ciudad, y que expresa con gran orgullo y emoción, lo que se siente, durante el desarrollo de las actividades religiosas, cargadas de emotividad y devoción, en la que el pueblo Asuntino participaba cada año..

Relación de estas tradiciones religiosas con el Folclore y la Cultura

En este mismo orden de ideas, observamos en la ciudad de La Asunción y sus Asuntinos, la conservación de sus conservan tradiciones religiosas muy antiguas, que para ellos, es parte de su folclor, cultura particular y local; es claro, que otras comunidades Neoespartanas, no conservan estas tradiciones tan arraigadas, como las que ellos celebran, y que son parte de sus costumbres y creencias, en las que participan de todas las procesiones con imágenes sagradas, en el cumplimiento de un complejo ritual dentro de su templo. La

imponente Catedral y sus adyacencias data del año de 1671, testigo permanente de la participación de un pueblo con notable contribución, en las representaciones de la Pasión de Cristo, transmitiéndose por vía oral o participación directa, de generación en generación.

Las actividades descritas, originadas de la religiosidad de un pueblo, están insertada en su mentalidad e imaginario y forman parte de su folclor e identidad cultural, ya que cada año, el Asuntino, como es su gentilicio, esperan con gran devoción y emoción entusiasmo, respeto y consideración, la repetición de cada una de las actividades que componen esta tradición de la Semana Santa, que atrae, incluso a foráneos y turistas, por particularidades, con las que se celebra y conserva gran similitud, con la tradición Española y especialmente de La Provincia de Sevilla.

El término Folclor, fue acuñado por el estudioso alemán William Jhon Toms, en 1846, luego de la publicación de una serie de artículos, en las que analizaba las costumbres populares, y el término es una palabra sajona que puede ser descompuesta así: FOLK-LORE, que significa saber del pueblo y traducida a nuestro idioma, rezaría: conocimiento del pueblo, saber del pueblo y todavía mejor, como dice la copla:

Es del saber popular que encierra todo saber...

Considera el autor patrio, Juan Liscano, (Caracas, en su libro Folklore y Cultura, Ensayos) que la referida copla, constituye la máxima expresión del término analizado y que encuentra en la definición de George Laurence Gomme, su más concreta delimitación como: *"comparación e identificación de supervivencias, antiguas creencias, costumbres y tradiciones en tiempos actuales*". Se ha planteado en muchas ocasiones, que el folclor constituye manifestaciones de personas no cultas, en contraposición con gentes civilizadas como apunta Bruno Jacovella, "en dos sectores se encuentran la sociedad instruida y culta y el pueblo propiamente dicho". O.C. p.12

Ahora bien; si aceptamos el criterio universalmente extendido, de que el objetivo profundo de la humanidad, es el uso y la retórica discursiva, de "progresar", "civilizarse", "educarse", seria forzoso, concluir, desde esos puntos de vista, de los que consideran que el folclor es propio de los grupos sociales populares, no educados, que las manifestaciones

folclóricas desaparecerán a medida que se eduquen las grandes “masas incultas”, hacedoras o mantenedoras del Folclor. Se observa, en contradicción a lo expuesto que las tradiciones han permanecido en el tiempo y son generadores de cultura, el hecho de civilizarse o cultivarse, no lo menoscaba, incluso, genera arraigo y en respuesta, folclor.

Por ello, referimos a lo expresado por el Profesor Thompson, quien declaró, durante una lección inaugural del curso sobre la materia, que dictara en agosto de 1947, que “el folclor, es sencillamente, tradición”. Por su parte Augusto Raúl Cortazar, mantiene una postura más radical, cuando señala, que si tomáramos como válido, este concepto, se corre el riesgo de incluir, casi todos los valores de nuestra civilización dentro del folclor. Y encuentra un punto medio, al concluir; que “es la ciencia que recoge y estudia todas las manifestaciones colectivas, con valor funcional en la vida de un pueblo, que las práctica en forma empírica y tradicional”

Ante toda esta diatriba, encontramos a Carlos Vega, investigador Norte Americano, que hace importantes estudios, sobre el tema analizado y concluye que: “Las supervivencias sólo son supervivencias vistas desde el plano de los grupos superiores; consideradas desde el propio ambiente popular, son simples vivencias. El folclor no existe para el pueblo mismo”. “Lo folclóricos está renovándose siempre; por eso los hechos desaparecen y el folclore subsiste”

En este particular, Juan Liscano, (2003, pág. 5), sostiene que siempre ha habido folclor, y refiere lo siguiente:

> “existió entre los griegos antiguos, así como desde los romanos, como en las primeras eras del cristianismo, porque el folclor es una facultad, un estado del alma colectivo, un modo de conocer, de conocimiento por comunión, que tienen siempre determinados grupos humanos, en contraposición con el conocimiento por distinción. Cada ámbito cultural, ha tenido su folklore y no es más culto, propiamente hablando, el conocimiento por distinción, que el conocimiento por comunión”.

Vemos pues, que el folclore es un hecho natural de las sociedades y comunidades, que deviene de sus modos y maneras, de sus comportamientos y expresiones, de su formación y su evolución. Agrega Liscano (Óp. Cit, pag. 15), que

> “Toda cultura nace por la tierra. Es el producto de las relaciones del hombre con su medio ambiente; paisaje, clima, temperaturas estaciones. Es el resultado del esfuerzo hecho por el hombre para domesticar la naturaleza, para arrancarle sus secretos, para hacerla habitable, para convertirla al mundo, en humana morada suya, para “amansarla “.

Además expresa el autor en comento, que la cultura no se investiga, se expresa. Que no es, forzosamente culto un erudito, ni un intelectual. Y sostiene, además, que nada, niega más, la cultura como la microscópica especialización tecnocrática. Concluye que la cultura es creación y que lo que condiciona la personalidad creadora de cada pueblo es su propio folclore. Afirma de manera lapidaria y contundente que “un pueblo sin folclor es un pueblo sin cultura”. Expresión esta, que es usada con frecuencia por los cultores, en sus actividades públicas, a los fines de dar una connotación importante a ambas terminologías, como dependiente una la otra, en su relación existencial, observamos pues, que la cultura y el folclor de los pueblos, van hermanadas , una no subsiste sin la otra

Luego de la exposición de posturas tan variantes de los autores ya considerados, podemos expresar que el folklore, no es estático, está en continuo proceso de transformación y mutación, pero conserva su esencia, por cuanto lo integran elementos genésicos que sobreviven, que son sus vivencias. El folclor se nutre, del arte, del culto de la religiosidad, de la convivencia, de la costumbre, del intercambio entre los individuos y se adapta al sentir colectivo, y está íntimamente ligado a la cultura de los pueblos, sociedades o comunidades, que lo incrustan en su sentir y lo manifiestan en su comportamiento social.

En el caso de la Semana Santa de ciudad de La Asunción, ha permanecido en el tiempo y forma parte de un sentir, de una tradición, que esperan celebrar con fervor, repitiendo cada año, los ceremoniales en los mismos espacios y con las mismas imágenes, dando lugar a extraordinarias manifestaciones colectivas, en la que los participación olvidan diferencias sociales, políticas o de pensamiento, uniéndose en manifestaciones de fe y devociones, como una expresión dinámica y vital de un pueblo.

Conclusiones

La Semana Santa es el momento litúrgico de mayor intensidad espiritual y devocional, más subjetiva de todo el año. Sin embargo, para muchos católicos se ha

convertido sólo en una ocasión de descanso y diversión y se olvidan de la esencia, no obstante, esta semana se debe dedicar a la oración y la reflexión de los misterios de la Pasión y Muerte de Jesús, para aprovecha así, toda la gracia generada por esta manifestación de fe. Para vivir la Semana Santa, debemos darle a Dios el primer lugar, con la participación en toda la riqueza de las celebraciones propias de este tiempo litúrgico.

Todas estas posturas, que analizan el folclore y lo relacionan directamente con la cultura, nos lleva a verificar, que la actividad religiosa de la Semana Santa, en La Ciudad de la Asunción, conlleva en sí misma un manifestación espiritual y colectiva, emanada de elementos místicos pero a la vez, humanos, signada por la cultura de una comunidad, que la transmite de generación en generación, y que lucha para que cada año, se celebre resguardando la tradición y las formas, para que perdure en el tiempo, renovándose, pero conservando su esencia, adaptándose a su sentir colectivo y a su vez nutriendo su expresión individual, como manifestación de todo esa cultura híbrida que nació de la mixtura de varios grupos étnicos, que permite la convivencia de distintas manifestaciones culturales, sin perder la religiosidad y la preservación de sus cultos.

Es por ello, que la Semana Santa Asuntina, es única y especial, en sus múltiples expresiones durante la celebración de sus ritos, que han traspasado el tiempo, manteniéndose incólume, resguardada en el imaginario colectivo de las habitantes y visitantes. Asistidos por la metodología de la fenomenología y la hermenéutica, llevamos a cabo, esta investigación cualitativa, centrada en experiencias vividas y comportamientos organizacionales, siendo una composición religiosa cargada y fortalecida por los elementos culturales y folclóricos que sus moradores le imprimen, como un valiosa impronta, que la sostiene en el tiempo, y que la convierte en una conmemoración que todos esperan revivir con la misma fe, culto y devoción, en los hechos acaecidos hace más de 2.000 años, pero que les fortalece en la Pasión, Muerte y Resurrección de Jesucristo, el Dios Vivo, que nos recuerda que los hombres fueron creados para vivir eternamente junto a Dios.

Recomendaciones

- Valores como la esperanza, la fe, hermandad, solidaridad, todos expresados en la fidelidad a una creencia inculcada culturalmente de generación a generación, reflejan admirable, sentido

de pertenencia e identidad a toda una comunidad poblacional. esta práctica, debe continuar fortaleciéndose y conservándose como un patrimonio para ser vivida por propios y extraños, por cuanto constituye todo un patrimonio religioso cultural de una ciudad llena de tradiciones que fortalecen su folclore

- La comprensión y el conocimiento, mediante las muestras y posturas analizadas desde los testimonios de los hablantes escogidos, ratifican los saberes que tan magna actividad religiosa espiritual significa para los Asuntinos, como parte integral de su acervo personal y colectivo y sostienen el criterio de su preservación por parte de todos los actores y devotos que año tras año, preparan y viven esta conmemoración.
- Constatado quedaron las emociones y la firme devoción a todo este sistema socio espiritual que les ha sido trasmitido por sus ancestros, como estilo de vida, en la que reflejan valores y sentimientos, anclados en elementos religiosos hermanados en una cultura ancestral que constituye folclore, que merece y requiere reconocimiento a toda una población que vive sostenida por su fe y devoción a un Dios vivo

Referentes Bibliográficas

Cortazar J. (1964), **Andanzas de un Folclorista, Aventura y Técnica del Investigación de campo, Libros del Caminante,** Universidad e Buenos Aires

Espinoza P. L., 1988, **Tiempo de Reflexión. Especial Referencia a la Semana Santa Asuntina,** Edición auspiciada por Hotel Venetur, Margarita, Segunda Edición.

Gómez, Ál. (2006), **Semana de la Pasión,** Iacene, Nueva Esparta

Heidegger, H. (2006), **Libros Prometeo**, Buenos Aires

Husser, E., (1992**), Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica**, Madrid, FCE

La Biblia Latinoamericana, LXXIV. Edición Paulina, Verbo Divino,

Lizcano, J. **Folclore y Cultura, Ensayos**, Editorial Ávila Gráfica. Venezuela

Lizcano, J, (1948), **Folclore y Cultura,** Ensayo. Bosquejo de una Introducción al folklore. Conferencia pronunciada en la Universidad Nacional de Tucumán. Caracas

Marcano Rosas, J. 1971, **Diccionario de Venezolanismos**, Universidad Central de Venezuela, Fundación Edmundo y Hailde Schnoegass

Salazar Franco. J. J (Cheguaco), (1991), **Biblioteca de Temas y Autores Neoespartanos,** Ejecutivo del Estado Nueva Esparta.

Salazar, Franco. José J, (Cheguaco), (1991), **Algunas Tradiciones Margariteñas**, Tacarigua de Margarita

Salazar Franco, J. J, (Cheguaco), (2004), **Por los senderos de Margarita, "Cuentos de camino"** Edit. Fundación "Cheguaco" w.w.w.cheguacoorg. Tacarigua. Margarita

Subero, J. M, (1979), **Libro de la Asunción,** Fundación del Estado Nueva Esparta

Subero, J. M, Cheguaco, (1979), **Libro de la Asunción**, Fundación del Estado Nueva Esparta

Straus A.; Corbin, J. (2002). **Bases de la investigación cualitativa**. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Contus

Toms, W. J, (1839) **Las Tradiciones Ilustrativas del Historia Inglesa temprana y Literatura de Fuentes de Manuscrito, Sociedad Camden**. Londres

Vega, C. (1960), **La Ciencia del Folklores**, Argentina El Padre de la Musicología,

Revista Bigott, Fundación Bigott, Nª 13, pág. 7, 1978

Programa Semana Santa (2018), **La Asunción, Diócesis de Margarita**, Parroquia STaylos. S.J., Bogdam R. (2008), Avances en Investigación Cualitativa en Educación, Academia EDU

Vélez, Restrepo, O. y Galeano, M. (2002), El Estado del Arte: Una Metodología del Arte, Edit. Universidad de Antioquia. Colombia

Villarroel, J. (2006). **Semana de la Pasión**, IACENE

Villarroel, J. (1971). Revista Margarita de la Cultura

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 187-195
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

LAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS DESDE LOS FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DEL PENSAMIENTO A LA ACTUALIDAD

MSc. MARÍA ARCIA PÉREZ
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR)
Correo electrónico: maarcia1415@gmail.com

MSc, CAROLIN ARCIA PÉREZ
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR)
Correo electrónico: arciacarolin@gmail.com

Resumen

Realizando una revisión por las diferentes corrientes que tratan de explicar el actuar del individuo dentro de las organizaciones en la actualidad, surge el interés de realizar el siguiente artículo, basado en una revisión bibliográfica y cuya metodología se corresponde con una investigación documental, con el objetivo de analizar la evolución de las teorías del pensamiento filosófico que se relacionan con las prácticas administrativas hasta la actualidad. En el siguiente artículo, se expone la explicación a las prácticas administrativas desde la perspectiva de los fundamentos filosóficos e históricos; realizando un recorrido epocario por las diferentes corrientes del pensamiento filosófico y sus principales investigadores, interpretadas a fin de establecer las bases reales de los principios aplicados en la administración como ciencia misma y como práctica cotidiana no solo dentro de entidades societarias, públicas o privadas; sino entendiéndola como una actividad aplicable a todo el quehacer social, vista esta misma como una organización en donde se requieren principios de planificación, ejecución, dirección y control para su correcto funcionamiento. Como consideraciones finales, se expone la necesidad de la reflexión, de la búsqueda del conocimiento constante por parte del individuo, como mecanismos no solo para responder

las interrogantes surgidas de sus vivencias y de la realidad en la que se desarrolla; sino como miembros de entidades que procuran optimizar la respuesta a las necesidades cambiantes de la sociedad a la que pertenecen.

Palabras Claves: Administración, filosofía, fundamentos filosóficos, pensamiento, prácticas.

Abstract

Carrying out a review of the different currents that try to explain the actions of the individual within organizations today, the interest arises in writing the following article, based on a bibliographic review and whose methodology corresponds to a documentary investigation, with the objective to analyze the evolution of the theories of philosophical thought that are related to administrative practices until today. In the following article, the explanation of administrative practices is presented from the perspective of philosophical and historical foundations; taking an epochal tour of the different currents of philosophical thought and its main researchers, interpreted in order to establish the real bases of the principles applied in administration as a science itself and as a daily practice not only within corporate, public or private entities; but understanding it as an activity applicable to all social activities, seen as an organization where principles of planning, execution, direction and control are required for its correct functioning. As final considerations, the need for reflection is exposed, for the search for constant knowledge by the individual, as mechanisms not only to answer the questions arising from their experiences and the reality in which they develop; but as members of entities that seek to optimize the response to the changing needs of the society to which they belong.

Keywords: Administration, philosophy, philosophical foundations, thought, practices.

Introducción

Desde inicios de la humanidad, el hombre ha intentado analizar, comprender y explicar no solo el entorno que lo rodea sino también la forma en la que este incide en su comportamiento y en las actividades que desarrolla tanto para su subsistencia como para hacer de su hábitat un ambiente en condiciones de mayor control para el y sobre el cual pueda ejercer acciones cambiantes.

De esta manera, se inicia el estudio del individuo como ser pensante, primero desde el punto de vista mítico, en donde la relación del sujeto con el objeto, depende de explicaciones religiosas e inclusive, de la interacción con el universo mismo; para así, posteriormente avanzar sobre aquella explicación en donde el pensamiento nace de las

concepciones morales, sociales y culturales propias de cada persona; surgiendo de esta forma el pensamiento filosófico como una manera de concebir y explicar la relación del ser humano con el entorno.

En este contexto surgen las explicaciones del pensamiento filosófico con las actividades administrativas, con la respectiva inclusión de las teorías administrativas que se conciben como aquellas que explican el proceso que lleva a cabo el individuo para comprender la forma en la que se organizan, operan y controlan las organizaciones desde la perspectiva sistemática del proceso administrativo.

Este es precisamente el tema de interés del presente artículo, que, por medio de la revisión de literaturas, artículos y registros electrónicos varios, tiene como objetivo analizar la evolución de las teorías del pensamiento filosófico que se relacionan con las practicas administrativas desde su aparición hasta la manera en la que se conocen hoy en día y que dan origen al quehacer cotidiano de las organizaciones.

Las Prácticas Administrativas desde los Fundamentos filosóficos del Pensamiento a la actualidad

Existen diversas maneras de abordar o tratar de fundamentar filosóficamente el pensamiento y las prácticas administrativas, De Koninck (1966), por ejemplo, lo abordó desde el punto de vista de la influencia de la cultura en el comportamiento del hombre y con ello, en el de la sociedad en general, al exponer que "el ser humano no ha vivido propiamente su vida, su libertad; hasta tanto no se haya preguntado, sorprendido, maravillado o despertado simplemente: es la misma cosa." De esta forma, el individuo debe procurar el descubrimiento, la comprensión e inclusive, su sorpresa misma sobre la realidad que le rodea.

Al respecto de esta posición, García (2007), en su artículo *"Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente",* sostiene que para De Koninck, el sentido de cultura concierne al hecho de que los integrantes de determinada sociedad deben mantenerse lo más despiertos y ser lo más responsables que puedan; por lo que "la llegada de una sociedad a estados de conciencia más elevados, necesariamente lleva al hombre a realizarse permanentes cuestionamientos sobre los fundamentos de sus acciones con una alta posibilidad de crítica"; que es lo que implicaría el que la evolución de las sociedades

estuviese fundamentada por la cultura de sus integrantes y, en el caso de las organizaciones, por los miembros que la componen.

Entendiendo igualmente, el concepto de cultura como lo propuso clásicamente Tylor (1989), que se define como "todo complejo que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y todas las demás capacidades y costumbres adquiridas por el hombre como integrante de una sociedad" (p. 3). Observándose así que, desde las proposiciones Taylorianas, se concibe la cultura como el elemento caracterizador del individuo y con ello, de su comportamiento o expresiones sociales.

Desde esta perspectiva, la cultura, como componente esencial y en constante modificación dentro de las sociedades, y con ello, dentro de las organizaciones; se comprende desde el comportamiento crítico y responsable del individuo, en donde invariablemente la autocrítica y el constante deseo de dar respuestas a sus comportamientos y expresiones como ser humano, deben tender invariablemente a la formación, educación y adquisición constante de nuevos conocimientos, como los mecanismos para responderse a sí mismo sus cuestionamientos y con ello, ajustar, modificar o continuar con el comportamiento que muestra dentro de la sociedad y de la organización a la que pertenezca.

Surge de esta forma, otra de las interpretaciones del fundamento filosófico del pensamiento, como el que plantea Gusdorf (1957), tal como lo expone "…por la palabra llega el hombre al mundo y por la palabra llega el mundo al pensamiento. La palabra pone de manifiesto el ser del mundo, el ser del hombre y el ser del pensamiento", pero que liga mucho más el conocimiento y la comprensión que el individuo tiene de sí mismo, a lo mítico, que entiende como el primer conocimiento del hombre sobre sí mismo y sobre aquello que lo rodea; y que, de acuerdo con Gusdorf, permite que el hombre se situé en el lugar que ocupa en el mundo.

Sin embargo, lo señalado por Gusdorf, no se interpretaría, de acuerdo con las investigaciones, con una teoría o doctrina filosófica, sino como una interpretación más natural, quizás espontánea y particular de cada individuo, que los condiciona en su forma de actuar y en cómo se ven a sí mismos y a los demás seres; que si bien parte de lo mítico, ya esta visión particular de cada persona si pertenece a la realidad que le rodea e invariablemente, las organizaciones que hacen vida en las sociedades.

Se da paso entonces a lo que es el intelectualismo griego interpretado como una afirmación de la autonomía del juicio; dentro de lo que Anaxágoras, procura explicar de forma física y mecanicista los fenómenos astronómicos y biológicos; o los sofistas que entendidos como hombres que manejan la universalidad, ya que estudiaban la realidad humana desde el presente y el pasado; y en donde se asume entonces que lo que el hombre conoce de si mismo, la forma en la que se comporta y por ende, como interactúa con los demás seres humanos; parten de la razón y a raíz de esta, de la inteligencia de cada individuo.

Otro de los estudiosos que procuró dar respuestas al fundamento filosófico del pensamiento basada en la razón más allá del misticismo, fue Tales de Mileto a quien se conoce como el padre de la filosofía, llamado así incluso por Aristóteles; quien sostenía, según Sierra, Morales y Ahumada (2014) es el primero en preguntarse el primer principio de las cosas por lo que tiene el mérito de haber buscado una explicación lógica de la realidad, a diferencia de la explicación mitológica que era más bien fruto de la imaginación" (p. 29); es decir, fue Tales de Mileto el primero que procuró establecer que las respuestas a los cuestionamientos del hombre no partían de los dioses, sino de la búsqueda constante de explicaciones, razonamientos y diferentes formas de reflexión del hombre sobre los acontecimientos que vive, desde el razonamiento como base para estas explicaciones.

Seguidamente, cuando surge la modernidad, con la incursión del humanismo y la subjetividad, se otorga entonces un valor propio al individuo, con sus respectivas opiniones, comportamientos e inclusive gustos; partían de la forma propia de interpretarse a sí mismo y de ser objeto propio de su ser; comprendido como el individualismo en lo contemporáneo.

Un estudio importante dentro del fundamento filosófico del pensamiento y de ello, de las prácticas administrativas; es el de la Doctora Renée Bédard (2004) en su "*Trilogía Administrativa*", en donde se concibe la organización como un "todo orgánico en el que todas las unidades especializadas y las actividades concurren en el funcionamiento de estas tres grandes funciones de base que son: 1) la producción y la creación; 2) la protección y la seguridad; 3) el gobierno y el interés general" (p. 18).

En este sentido, para Bédard, la función de la producción y la creación, se constituye en todas las actividades operativas y de funcionamiento corriente de las organizaciones; mientras que la protección y la seguridad se refiere a los individuos que conforman la

organización, entendiendo la importancia de estos como grupo social determinado dentro de la entidad y, finalmente, el gobierno y el interés general, se concibe como aquella que vela por la unidad y la comprensión de las dimensiones de unidad como un todo, además de las regulaciones que sean necesarias para proteger el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

Es importante destacar que, los componentes filosóficos sobre los que elaboró Bédard esta trilogía administrativa o rombo filosófico, tiene relación con la perspectiva ontológica, es decir, el ser y su esencia, la relación con los demás y con la trascendencia de sus actos en la sociedad; además, otro componente filosófico es el epistemológico, relacionado con el criterio, validez, metodología y la teoría del conocimiento; luego, los otros dos componentes, se encuentra el de los valores del individuo sobre si mismo y la sociedad y finalmente, el componente de la praxeología, en relación a las actividades humanas de conocer, actuar y hacer.

Dado estos elementos filosóficos del pensamiento y de las prácticas administrativas, se reconoce la importancia del individuo como participe de las actividades sociales y con ellas, de las acciones dentro de las organizaciones como aspectos esenciales para el logro de los objetivos propuestos por la entidad.

Dentro de esta perspectiva del pensamiento filosófico y las prácticas administrativas, la trilogía o rombo filosófico propuesto por Bédard, no rechaza ninguna de las teorías administrativas, pudiendo reconfigurarse las funciones propuestas por Henry Fayol, mostrando cada una el comportamiento en el conjunto o, los cinco fundamentos propuestos por Henry Mintzberg, obviamente, otorgándoles una significación más amplia en el modelo del rombo.

En este sentido, si bien en un principio, las ideas de Fayol respecto a la administración, establecen lo que durante mucho tiempo e inclusive en la actualidad, es considerado como el ciclo o componentes del proceso administrativo como lo son la previsión, organización, mando, coordinación y control; lo que, sin embargo, ha tenido sus detractores también, debido a que no se consideran las acciones relevantes a la administración contemporánea; tal como señala López (2000) al indicar que “los supuestos establecidos por Fayol no permite la comprensión adecuada de los procesos administrativos actuales, en donde las nociones

básicas a considerar son estructura, estrategia, información, sistema social, descentralización territorial, evolución y competencia" (p. 3); sin los cuales no se pueden emprender las acciones organizacionales en la época contemporánea y los administradores no lograrían solucionar las problemáticas a las que se enfrentan actualmente.

Precisamente, esta crítica, concuerda con lo señalado por Mintzberg (1973), en cuyo estudio identificó diferencias entre los roles asignados a los gerentes o administradores en la concepción tradicional; en donde se identificaban actividades debidamente definidas, logradas mediante un proceso de pensamiento y toma de decisiones racionales, tal como lo indicaban las corrientes tradicionales del pensamiento administrativo; sino que, por el contrario los gerentes desempeñaban actividades de forma cambiante, con corta duración y con poca posibilidad de anticipación para la toma de decisiones; cuya evidencia traduce Mintzberg, en su categorización de los roles gerenciales.

Al respecto de estos roles gerenciales propuestos por Mintzberg, se estructuran en diez categorías o comportamientos asumidos por los gerentes o administradores que, de acuerdo con Robbins y De Cenzo (2002), son "figura visible, líder, enlace, monitor, difusor, portavoz, emprendedor, controlador de perturbaciones, asignador de recursos y negociador" (p. 11); los cuales, sin embargo, pueden agruparse en categorías principales que serían la transferencia de información, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones; de manera que, las acciones emprendidas por los directivos de una organización, se centran en estos tres ejes principales.

Se aprecia entonces que con los aportes a la administración científica, especialmente, por parte de los avances de la tecnología y con la aparición de las tecnologías de comunicación e información; en la actualidad, los roles gerenciales se apoyan ya no solo en el razonamiento o pensamiento filosófico, sino que cuentan con una serie de herramientas que inclusive ya no corresponden con la filosofía o pensamiento humano, sino con la implementación de esta nueva tecnología e innovación, al quehacer organizacional.

Es así como herramientas de la Inteligencia Artificial, como el aprendizaje automático, las redes neuronales o inclusive el Big Data; complementan actualmente las actividades de pensamiento propios del ser humano, dando paso a nuevos retos en donde quizás el más importante sea el mantener la capacidad de pensamiento del individuo –

tendiente dadas las tecnologías actuales, a que este deje de tomar decisiones para simplemente almacenar información en computadoras o dispositivos para que estos procesen, aporten las soluciones e inclusive ejecuten las acciones - a niveles que contribuyan a la desautomatización de las organizaciones e inclusive se regrese en cierta medida, a las bases filosóficas dentro de las prácticas administrativas.

Consideraciones Finales

De forma general, cuando surge la necesidad de implementar estrategias o prácticas administrativas, estas se consideran dentro del razonamiento, de lo objetivo y lo considerado como lógico, y no, como parte de lo mítico, como en principio de los estudios filosóficos se proponía; todo ello, entendiendo la organización como actividad, proceso o función con objetivos previamente establecidos y que procura la administración de los recursos humanos, financieros y materiales de los que dispone para alcanzar estos objetivos.

De igual forma, se considera entonces la necesidad de la reflexión, de la búsqueda del conocimiento constante por parte del individuo, como mecanismos no solo para responder las interrogantes surgidas de sus vivencias y de la realidad en la que se desarrolla; sino como miembros de entidades que procuran optimizar la respuesta a las necesidades cambiantes de la sociedad a la que pertenecen.

Tal afirmación dado que, si bien lo que conoce el hombre o los directivos de una organización para realizar una planeación, son los sucesos del pasado; todas las acciones que se emprenden en el presente, son precisamente con atención al futuro y con la intención, bien de modificar hechos no deseables y evitar su repetición, o, con el interés de continuar accionando de forma similar para obtener los resultados positivos o inclusive, incrementarlos, en función del análisis y las acciones mejoradas a realizar; en resumen, el hombre no puede conocer el futuro, sino el pasado y lo que está sucediendo en los actuales momentos, pero, todas sus decisiones se encuentran encaminadas a lo que sucederá en tiempos próximos.

Referencias Bibliograficas

Bédard, R. (2004). **Los Fundamentos del Pensamiento y las Prácticas Administrativas**. Colombia; Artículo Publicado en la Revista AD – MINISTER de la Universidad EAFIT, pp. 3-10.

De koninck, Ch. (1996). **Le sens de la culture**". Revista Laval théologique et philosophique. Vol., 52, No. 2, junio. Traducción libre: el sentido de la cultura. pp. 583 – 612.

García, O. (2007). **Fundamentos filosóficos del pensamiento administrativo en occidente**. Colombia; Artículo Publicado en la Revista Clio América Universidad de Magdalena, p. 3.

Gusdorf, G. (1957). **La Parole**. Paris: PUF. pp. 35-36.

López, J. (2000). **Ensayos sobre administración de organizaciones.** México; Universidad Autónoma del Estado de México.

Mintzberg, H. (1973). **La naturaleza del trabajo directivo**. EEUU; Harper y Row Publishers.

Taylor, Ch. (1989). **Exploring "l'humaine condition"" in Sources of the self**. Cambridge. Harvard University Press. pp. 177 184.

Robbins, S. y De Cenzo, D. (2002). **Fundamentos de administración**. México; PEARSON Educación.

Sierra, M., Morales, S. y Ahumada, E. (2014). **Reflexión sobre el pensamiento y quehacer humano**. México; LIMUSA.

.

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 196-209
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

VINCULO UNIVERSIDAD/INDUSTRIA DESDE LA MIRADA DE LA TEORIA DE LA COMPLEJIDAD

MSC. LIRIMAR DEL V J. MAYORCA CAMPOS
Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
Lirimarmayorca@gmail.com

Resumen

El propósito de este artículo es presentar un análisis sobre la importancia de motivar el vínculo entre universidades y la industria desde la mirada de la teoría de la complejidad propuesta por Edgar Morín, fomentar una mayor reconciliación, para que sus interrelaciones contribuyan a fortalecer desarrollo nacional con un impacto medible en la sociedad, en su proceso de creación de empleo, transferencia de conocimientos para facilitar la competitividad universitaria y del sector industrial. Basado a través del análisis cuantitativo descriptivo, es una investigación de carácter Documental puesto que la misma se nutre de los estudios ya realizados y viene a unificar los diversos criterios que se manejan en las Ciencias Sociales de la relación entre la universidad y el sector industrial y sus Contribución al desarrollo de la nación. Es de resaltar que el problema que me condujo a este estudio viene vinculado a raíz de la experiencia profesional que he tenido como docente universitario en la carrera de administración, y en las infinitas discusiones con los estudiantes de cómo se puede vincular la universidad y la industria para el crecimiento económico del país.

Palabras Claves: Universidad, Industria, Vínculo, Complejidad

Summary

The purpose of this article is to present an analysis on the importance of motivating the link between universities and industry from the perspective of the theory of complexity proposed by Edgar Morin, promoting greater reconciliation between them, so that their

interrelationships contribute to strengthening development. National with a measurable impact on society, in its job creation process, knowledge transfer to facilitate university and industrial sector competitiveness. Based on the descriptive quantitative analysis, it is a documentary research since it is nourished by the studies already carried out and comes to unify the various criteria that are handled in the Social Sciences. of the relationship between the university and the industrial sector and its contribution to the development of the nation. It is noteworthy that the problem that led me to this study is linked to the professional experience that I have had as a university professor in the administration career, and to the endless discussions with students about how the university and the industry can be related. for the economic growth of the country.

Keywords: University, Industry, Link, Complexity.

Introducción

El presente artículo se basa de acuerdo a las investigaciones que se realiza en el trabajo final que en la actualidad estoy haciendo en la comunidad de aprendizaje de Ciudad Bolívar, y viene vinculado a raíz de la experiencia profesional que he tenido como docente impartiendo materia de Problemática de la Industrialización en Venezuela, y cuales han sido las discusiones con los participantes de cómo se puede relacionar la universidad y la industria para el crecimiento económico del país, y contribuir desde nuestro espacio a dicha relación.

La metodología que será utilizada para la investigación asumió el enfoque cuantitativo-documental, en una postura ampliada de la realidad, en busca del todo, con mente abierta y descriptiva, en un contexto epistemológico, por cuanto presenta cimientos en los estudios aplicados en diferentes áreas disciplinares; permite observar la realidad a través de un enfoque interpretativo, de documentos y otras fuentes de información, para ir construyendo el objeto de investigación, donde la unidad de análisis son los documentos escritos (libros, artículos científicos) y documentos impresos, electrónicos, gráficos y audiovisuales.

Según la tradición que está establecida entre el sector universitario y el sector industrial, se han visto enfrentados producto de las diferencias de concepciones en relación con el rol que cada uno debe cumplir, asimismo, es manifiesta la diferencia de intereses en relación con los servicios y beneficios que cada uno espera obtener de las relaciones con el otro, a lo cual se suma la poca o casi nula disposición de ambos para iniciar un proceso de

acercamiento. Sin embargo, no se puede negar la necesidad que un sector tiene del otro para satisfacer sus necesidades y superar las deficiencias.

El proceso para relacionar la universidad/ industria, debe ser analizado desde una visión integral, en la cual subyacen dos elementos de gran importancia y trascendencia como son: el compromiso de satisfacer la demanda de una sociedad que pide cambios y el levantamiento de ambos sectores que les ha costado reconocer que se necesitan unirse para avanzar.

Para la teoría de la complejidad de Edgar Morín (1999) afirma, que la educación universitaria debe "responder a las necesidades fundamentales de formación, proporcionar profesores para las nuevas carreras universitarias, y sobre todo, proporcionar una enseñanza meta-profesional, meta-técnica, es decir, una cultura" (p. 86).

La universidad debe ir más allá de la formación de profesionales para llegar a formar seres humanos integrales. Si esto es así, la universidad debería ser capaz de formar todas las dimensiones posibles en cada uno de los perfiles de las carreras, sin embargo, hay dimensiones que están subvaloradas y sólo se toman en cuenta de tangentemente

Los desafíos que logren superar va a contribuir a que estos dos sectores puedan crecer paralelamente y su unión signifique una evolución en todos los ámbitos que Venezuela necesita, para ello se tocaran tres puntos importantes para desarrollar la investigación 1. El Estado y la Industria Nacional, 2. Relación de los Sectores Universidad/Industria. Nueva Visión**,** 3. Desafíos Actuales.

El Estado y la Industria Nacional

Las estructuras de poder existentes en el sistema universitario han sido uno de los factores principales de la problemática descrita de resistencia a los cambios en las relaciones universidad /industria. Uno de los grandes desafíos que ha tenido históricamente la educación universitaria venezolana ha sido romper con estos paradigmas al respecto, Luque (2009: 226),refiriéndose a la reforma parcial de la Ley de Educación de 1940 y al tema de la autonomía, señala que para esa fecha ya se hablaba de: "el enquistamiento en las universidades de grupos de poder de larga tradición e ilustres apellidos que, en aras de sus

privilegios materiales y culturales, se oponían a toda reforma universitaria, a todo cambio de sus estatus dentro de ellas. Dominada por tales selectos grupos, la Universidad era un foco de resistencia al cambio."

De acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, no ha sido fácil actualmente romper con esa resistencia y lograr así la adecuación de las universidades a las nuevas realidades y necesidades de la sociedad y su entorno, para lo cual debe proyectarse ante la colectividad y cumplir su función social que es formar profesionales capacitados para contribuir al desarrollo productivo del país.

Una de las primeras causas del deterioro del sistema universitario es la falta de orientación de los gobiernos para encauzar su función hacia el desarrollo de proyectos estratégicos para el país. La formación de profesionales de pregrado ha sido considerada suficiente para justificar su existencia, según Gómez (2011) sostiene que "el sistema universitario venezolano está padeciendo de una severa crisis, producto de una serie de circunstancias político-sociales, se ha generado una desviación de los principios y objetivos de la educación universitaria en este nivel se ha transformado en un mecanismo productor y reproductor de profesionales, alejados y descontextualizados de la realidad del país". (p.35)

La mayor parte de las industrias tampoco ayudan en mejorar su articulación con el sector universitario, prefieren contratar servicios de asesorías extranjera, que solicitarla a las universidades nacionales que cuentan con un personal docente investigador capaz de involucrarse en proyectos junto con sus participantes, que generaran ideas para solucionar algún problema, pero este sector en su mayoría descalificaba al sector universitario y preferían buscar fuera del país, para resolver problemas técnicos y de investigación.

El desempeño en esta relación va a depender cada vez más de las habilidades y competencias para preparar y desarrollar en los universitarios, la capacidad de investigación e innovación, así como de crear programas para acceder, guardar, procesar información, generar conocimiento y transferirlo de forma que impacte en la industria. El seguimiento de estrategias de investigación articulada entre el gobierno el sector industrial y las universidades, se presentan como ideales para fortalecer las relaciones y garantizar su permanencia.

Las relaciones entre el sector universitario y la industria es un fenómeno del que se está discutiendo cada día, con mayor fuerza. Es en el ámbito político/económico donde se debe recibir mayor atención debido a que las universidades publicas dependen de ello, ya que se considera una interesante medida para fomentar la capacidad innovadora del sector industrial como se hace en países de Europa y Norteamérica siendo esto una de las bases para el desarrollo de sus economías. Revisar la respuesta organizativo-administrativa o el rol de la Universidad de cara a los nuevos retos, evidentemente, obliga a un proceso de una necesaria reforma Universitaria.

Se quiere dejar atrás las malas experiencias, y aprovechar el talento humano que se tiene en el país, que no sean otras naciones las que disfruten de los profesionales que se han graduado en nuestros recintos universitarios, aprovechar a los docentes que aun desean seguir invirtiendo en conocimientos e investigaciones para levantar nuestro sector industrial, pero debe existir un compromiso del estado en no abandonar a quienes necesitar para crecer económicamente.

Estamos en una era de transformación y una sociedad en permanente necesidad de avanzar y cambiar, no solo por los avances de desarrollo científico y tecnológico, sino por los cambios generados en el contexto global, en cuanto al problema social, donde la Universidad y, en general la educación universitaria, tiene que involucrarse y aportar respuestas.

Hoy día, está más clara la afirmación de que los países tienen que hacer un uso más de la capacidad intelectual de las universidades como parte de su esfuerzo para competir en el mercado internacional y hay un crecimiento de la conciencia pública de que el revivir de la economía puede ser lograda si todos los sectores actúan en conjunto

Universidad/Industria. Nueva Visión

Fuente a la relación que debe existir entre ambos sectores Vega Jurado, J.; F. I. y Huanca, R. (2007) en su artículo titulado ¿La Relación Universidad-Empresa. En America Latina: Apropiación Incorrecta De Modelos Foráneos? cita a Gibbons (1994) “Muestra como la Universidad se ha ido transformando y a su vez ha ido cambiando la manera de generar

conocimiento, hasta llegar a afirmar que el conocimiento se puede generar en el contexto de la aplicación atendiendo a las necesidades explicitas de algún agente externo, bien sea la industria, el gobierno o la sociedad en general".

A nivel global son cada vez más numerosas los sectores empresarial es que se sitúan al lado de las instituciones universitarias, es decir, que aportan recursos ya sean económicos, de infraestructura o humano para ellas, la industria visualiza que los beneficios que se obtienen son mucho mayores que lo invertido. Las relaciones se configuran de acuerdo a la satisfacción de necesidad de las partes que se involucran, pero al mirar cada una de las posibles relaciones específicas (proyectos de investigación, de extensión, educación continua y prácticas empresariales), podemos observar que no en todas se da una mutualidad en la obtención de beneficios.

Ambos sectores representan un binomio con interdependencia y complementariedad que a través de una revisión de la cultura organizacional presente en cada uno y mediante un cambio planeado pueda lograrse la obtención de una verdadera y efectiva relación con direccionalidad estratégica que pueda permitir su crecimiento a futuro no lejano.

En este contexto Espinoza citado en Campos (2004), sugiere que: "en la relación universidad – sector industrial, es necesario el establecimiento de una política formal que regule todo el esfuerzo de vinculación, a fin de evitar se desvirtúe el papel principal de la universidad". En tal sentido, iniciar los cambios que la universidad requiere implica redefinir la labor que en ella cumplen directivos, docentes, empleados y obreros.

Según comenta Lovera (1998): La universidad tal como está no puede cumplir su misión de producción de conocimientos, de formación de profesionales de alto nivel y difusión del saber y la cultura, ya que para poder hacer bien lo que le toca, se requieren reformas radicales, pero que ellas no parten de cero, cuentan con logros y potencialidades, punto de partida para una universidad de nuevo tipo que dé respuesta a los retos del presente y del futuro.

En las últimas décadas han surgido un conjunto de teorías que intentan explicar los cambios que se están produciendo en las sociedades, sobre todo industrializadas, con relación a los procesos sociales que permiten producir, asimilar, difundir y aplicar conocimientos, y

el papel que en ellos corresponde a las universidades (Núñez, J.J, Félix, & Pérez, 2006), y la integración de esta con otros actores de la sociedad, como las empresas.

El estudio de las relaciones Universidad/industria, en la actualidad, se ha convertido en un tema principal en virtud de que se ha comprobado que el progreso tecnológico es esencial para el desarrollo económico de los países que se preocupan por generar mejores condiciones de competencia en el escenario internacional (Solleiro, Ritter, & Escalante, 2007).

Para ello se requiere de una eficaz relación entre la universidad y el sector industrial, que fomente en las universidades la formación de los profesionales que demanda el mercado laboral, y que impulse en las empresas la inversión en investigación y desarrollo como una actividad estratégica para incorporar el conocimiento y el progreso científico a todos los procesos productivos.

La UNESCO (1998); en su Declaración mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: visión y educación. En Educación Superior y Sociedad, afirma que América Latina y los países del Caribe han redoblado sus esfuerzos en la búsqueda de vías que permitan a la educación dar respuestas adecuadas a la sociedad en relación con el proceso de desarrollo económico, político y social. Por lo cual el mismo organismo señala que la educación latinoamericana vive un período de transición bastante dinámico, debido a los procesos de reforma que se vienen generando en varios países de la región y que no se tiene bien claro si tales cambios son transitorios o si por el contrario los mismos son signos indicativos de tendencias positivas duraderas.

Actualmente, debido a los procesos de globalización y al predominio del conocimiento en el campo de la producción industrial, se vuelve trascendental para los países fortalecer esta relación entre la universidad y la industria. Para Etzkowitz (1998), las formas de la relación universidad-empresas (desde tipos más simples a más complejos) presenta la siguiente trayectoria:

- relación basada en actividades de consultoría desde la universidad y el desarrollo de programas comunes de investigación;

- formación de pequeñas empresas con baja capacidad tecnológica y de investigación cuya función principal es la consultoría;
- empresas surgidas de la investigación universitaria pero con estrecha conexión con su fuente original externa a la universidad;
- empresas que resultan del auge de la innovación de las universidades y están estrechamente relacionadas con las Oficinas de Inscripción de Tecnologías de la universidad.

Estas formas de relación están vigentes en los países donde se han enfocado en crecer de la mano con la educación universitaria, en Venezuela es posible todavía y aunque a la sociedad le sea difícil aceptar, se cuenta con el potencial humano que está dispuesto a resurgir de la cenizas a la industria nacional y dar un ejemplo al mundo.

La vinculación desde la Mirada Compleja

La teoría de la complejidad concebida por Edgar Morín (1997) que la define como un tejido de eventos, de acciones, interacciones, retroacciones y determinaciones que constituyen nuestro mundo fenoménico. Estudia los fenómenos complejos más comunes: la turbulencia, el desequilibrio y el carácter imprevisible, la auto organización, la adaptación, el aprendizaje y los rendimientos crecientes. Esta teoría ofrece interesantes aportaciones en el campo del aprendizaje, el trabajo en equipo, el trabajo en sociedad, el servicio de entrega, las consideraciones sobre calidad, la gestión de los cambios y su aplicación y estrategias.

Para Morín (1997) el pensamiento se autogenera a partir de un dinamismo dialógico ininterrumpido en forma de bucle recursivo, vive siempre “lejos del equilibrio”, tiene una permanente necesidad de regulación y debe moverse en un vaivén interminable de un término a otro de la dialógica. El pensamiento oscila entre dos desintegraciones, una por insuficiencia y la otra por exceso, y se desintegra cuando los términos de la dialógica dejan de regularse mutuamente. (p. 85)

A diferencia del pensamiento simplificante, que excluye su antagonista, el pensamiento complejo contiene en sí procesos de pensamiento simplificadores, pero rechazando y procurando paliar sus usos y despliegues mutilantes, reduccionistas y unidimensional. Cuando uno de estos procesos antagónicos adquiere hegemonía sobre el otro

anulándolo y excluyéndolo (es decir, cuando la dialógica desaparece) se producen carencias en el proceso de pensamiento.

Edgar Morín (1997) habla de principios básicos de la complejidad: el principio dialógico, el principio de recursividad y el principio hologramático

. Estos han de ser asumidos por los estudiantes universitarios del tercer milenio como competencias necesarias para todo profesional.

El principio dialógico pone en comunicación dos realidades opuestas, pero necesarias para explicar los fenómenos presentes en la realidad. Aunque pueda pensarse que los términos contrarios se anulan, también existe cierta colaboración creando una organización y a su vez una realidad compleja. En palabras de Morín en la Revista Internacional de Investigación y Formación Educativa Octubre-Diciembre de 2017 (1990), el principio dialógico va a permitir asociar "dos términos a la vez complementarios y antagonistas" (p. 106).

A través de este principio se podrá organizar y observar la realidad en la que se desarrolla la vida del estudiante universitario, futuro profesional, que nunca tiene una sola dirección. Estos son los dos extremos entre los que se balancea el péndulo del mundo. Pero esto no significa que existen dos realidades sólo colocadas una encima de otra, sino que cada una es necesaria para la otra.

El segundo de los principios es el de recursividad, expresado por Morín (1997), "es aquel en el cual los productos y los efectos son, al mismo tiempo, causas y productores de aquello que los produce" (p. 106). Desaparece la causalidad lineal, para que todo entre en una especie de espiral, donde causas y efectos interactúan y se influyen entre sí. Si se asume la idea de la educación como un sistema complejo, habría que tener en cuenta que todo sistema está inserto en otro sistema más amplio, que ejerce cierta influencia sobre el más pequeño, pero que a su vez éste también influye en aquel. El efecto ahora pasa a tener influencia sobre la causa que lo originó. La realidad compleja presenta un conjunto de causas y efectos en constante interacción y afectándose entre sí.

El tercer principio es el hologramático, que afirma que en el menor punto de la imagen se halla casi toda la información del objeto representado. Se puede afirmar aquí que el todo es mucho más que la simple suma de las partes. En cada asignatura de la malla curricular ha de estar contenida la carrera entera, así como el pensum de estudio está conformado por un conjunto de asignaturas.

Este principio está en profunda relación con el anterior, puesto que cada parte influye en el todo y el todo, a su vez, afecta a las partes. Esta manera de concebir la realidad está en contra del pensamiento lineal, como se afirmó antes. Este principio, en palabras de Morín (1997), "trasciende al reduccionismo que no ve más que las partes, y al holismo que no ve más que el todo" (p. 107)

La teoría de la complejidad ha sido utilizada en los campos de la gestión estratégica y estudios organizacionales y en el caso de la vinculación universidad- sector industrial, las áreas de aplicación incluyen la comprensión de cómo el órgano productivo se adapta a su entorno y hacen frente a situaciones de incertidumbre. La teoría trata a las organizaciones y empresas como colecciones de estrategias y estructuras

Morín (1997) afirma en esta teoría, que la educación universitaria debe "responder a las necesidades fundamentales de formación, proporcionar profesores para las nuevas profesiones pero también, y sobre todo, proporcionar una enseñanza meta-profesional, meta-técnica, es decir, una cultura" (p. 86). La universidad debe ir más allá de la formación de profesionales para llegar a formar seres humanos integrales. Si esto es así, la universidad debería ser capaz de formar todas las dimensiones posibles en cada uno de los perfiles de las carreras, sin embargo, hay dimensiones que están subvaloradas y sólo se toman en cuenta de tangentemente.

Es importante señalar que todas y cada una de las dimensiones son importantes, si alguna llega a faltar todo el conjunto tiende a colapsar, el docente tiene la responsabilidad de desarrollar en los estudiantes el mayor número de dimensiones posibles presentes en el perfil del profesional universitario, y aún más, debe estar dirigido a formar un buen ciudadano. Debería ser el garante de una formación integral e integradora debe desterrarse de la universidad toda formación cercenadora de conocimientos, de dimensiones enteras, su

vinculación con el sector productivo es importante allí estará la base del crecimiento tanto humano como económico, el profesional salido de las aulas, estará capacitado para ejercer su carrera en el espacio que le corresponda y con el conocimiento que la universidad brinda.

Desafíos Actuales

Se debe tomar como ejemplo las economías con mayor avance y que compiten, parecen mostrar un alto grado de interacción entre esos dos sectores y, por otro lado, es un puente para que las universidades consigan financiación adicional en un contexto en el que los presupuestos nacionales y los del sector privado, son cada vez más cortos permitiendo además la aplicación del conocimiento desarrollado en las universidades, enfocando a los participantes en la solución de los problemas de la industria del país

En un estudio previo (Didriksson, 2000), se logró identificar una nueva perspectiva en el desarrollo de las universidades en donde se destacaban las nuevas funciones de producción de conocimientos y su transferencia hacia la estructura económica; y, sobre todo, la tendencia comparada de reorganización de los procesos académicos en complejos académico-industriales.

El gran desafío de la política pública debe apuntar a la modificación de sus políticas actuales. Cabe señalar que los comportamientos han variado muy poco, en los nuevos espacios institucionales para el desarrollo tecnológico se reproducen de forma casi idéntica las conductas de los centros tradicionales focalizadas en la oferta; se trabaja en la generación de conocimientos que en la mayoría de los casos no supera las etapas de investigación y desarrollo de prototipos.

La generación de conocimiento que pueda satisfacer requerimientos específicos de la producción continúa a la espera. Las universidades por su parte concentran sus esfuerzos en procurar recursos para poder continuar con sus prácticas tradicionales de investigación.

En esta perspectiva, es necesaria la formulación de instrumentos de política muy concretos partiendo de la identificación de problemas y/o necesidades de la industria y la incorporación de las capacidades de las universidades y centros de investigación. Allí se han identificado dos problemas cruciales en los que es urgente trabajar:

- La capacidad tecnológica de la industria venezolana que en la generalidad de los casos apenas alcanza las capacidades de uso y/u operación.

- Limitadas capacidades de ingeniería y diseño en los centros académicos, las cuales en muchos casos no pueden cubrir los requerimientos planteados desde la esfera productiva.

Reflexiones Finales

Se requiere, como se ve en el ámbito mundial, de una sinergia; alianzas estratégicas entre las universidades, la industria y el gobierno siendo el desarrollo tecnológico no sólo responsabilidad de las empresas sino también de la academia y el Estado.

Para ayudar a beneficiar esta relación industria / universidades el Estado venezolano juega un papel trascendental, es importante la recuperación de las universidades si se quiere hacer crecer la economía. La universidad se debe constituir en un participante activo de la generación de conocimiento para el desarrollo.

Su relación con el medio debe dar lugar a una interacción que no sólo permita difundir conocimiento de adentro hacia fuera, sino que debe permitir retroalimentarse de esa expansión generada en el ámbito universitario.

La universidad debe ir más allá de la formación de profesionales para llegar a formar seres humanos integrales. Si esto es así, la universidad debería ser capaz de formar todas las dimensiones posibles en cada uno de los perfiles de las carreras, sin embargo, hay dimensiones que están subvaloradas y sólo se toman en cuenta de tangentemente, para el pensamiento complejo, la educación universitaria debe responder a las necesidades fundamentales de formación, proporcionar profesores para las nuevas profesiones pero también, y sobre todo, proporcionar una enseñanza meta-profesional, meta-técnica, es decir, una cultura.

Las universidades son centros de investigación, sin importar los desafíos que se presentan Venezuela a nivel político, económico y social, la fuga masiva de talentos formados aquí en nuestras instituciones educativas, el sector universitario ha seguido cumpliendo con los desafíos del mundo de hoy. Esto conlleva a un cambio en los estilos

tradicionales de investigar, ajustándose a una nueva concepción de producir conocimientos para restaurar nuestra industria

Ya no se puede seguir pensando en lo éramos y ahora no somos, hay que seguir adelante, aprovechando los recursos disponibles, invirtiendo en conocimientos, mejorando lo que existe y si hay que construir se hará y mejorado, la universidad y la industria tienen que transformarse para avanzar juntos en un nuevo camino de crecimiento y prosperidad.

Referencias Bibliograficas

Carboni, S.; Delicio F. y Maestromey M. (2000), ***Relación entre universidad y sector productivo. Facultad De Ciencias Económicas y Sociales***. *Universidad Nacional De Mar Plata.* Argentina

Campos, G (2004). ***Vinculación universidad- Sector externo. Una estrategia gerencial*.** Revista Scielo. Versión impresa ISSN 0535-513 versión On-line ISSN 2477-9393. Maracaibo. Edo Zulia. Venezuela

Casas R. Luna M. (1997). ***Gobierno, Academia y Empresas en México. Hacia una Nueva Configuración de Relaciones. Plaza y Valdés editores. Instituto de Investigaciones Sociales*.** Universidad Autónoma de México

Corrales, S (2001*). **La Misión de la Universidad en el Siglo XXI.*** Revista Electrónica en Comunicación Razón y Palabra.

Escalona, O. (2021). ***Desafíos De La Universidad Venezolana En El Siglo XXI*.** Revista Arbitrada Del CIEG. N° 48. Marzo- Abril 2021. Barquisimeto. Edo Lara

Didriksson, A. (2000), ***La universidad del futuro, Un estudio sobre las relaciones entre la educación superior, la ciencia y la tecnología en los Estados Unidos, Japón, Suecia y México,*** 2ª ed., México, CESU-UNAM.

Etzkowitz, *et al*. (1998), ***Capitalizing knowledge***. Nueva York, SUNY.

Gómez, H (2011) ***La transformación universitaria venezolana. Una necesidad imperativa***. Universidad de los Andes. Revista electrónica Foro Universitario.

Gibbons, M. et al. (1994), ***La nueva producción del conocimiento***. Barcelona, Pomares.

Luque, G (2009). ***Educación, Estado y nación***. Caracas: Monte Ávila Editores Latinoamericana.

Morín, E. (1994). ***El método III: el conocimiento del conocimiento***. Madrid, España: Cátedra.

Morín, E. (1997). ***Los siete saberes necesarios de la educación del futuro***. Multiversidad Mundo Real.

Núñez, J. J., Félix, M. L., & Pérez, O. I. (2006). ***Nueva Universidad, conocimiento y desarrollo social basado en el conocimiento.***

Solleiro, J.; Ritter Dos Santos, E.; y Escalante, F. (2007). ***En búsqueda de un sistema de prácticas para la vinculación exitosa de universidades y centros de I+D con el sector productivo.*** Documento de trabajo

Vásquez J. (2008). ***Artículo Científico Relación industria – universidad. Clave para el desarrollo tecnológico, en Colombia.*** Revista Inventum N°4.

Vega Jurado, J.; Fernández De Lucio, I y Huanca-López, R. (2007). ***¿La Relación Universidad-Empresa En América Latina: Apropiación Incorrecta De Modelos Foráneos?*** En: Journal of Technology Mangement and Innovation, 2 (2).

UNESCO (1998). ***Declaración mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: visión y educación. En Educación Superior y Sociedad.*** 9(2), 9-113. Disponible; https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 210-228
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

TRASCENDENCIA DEL COMISARIO EN LAS SOCIEDADES MERCANTILES VENEZOLANAS

MSc./LCDO./ABG. JALFENIS BERMÚDEZ
Universidad Nacional Experimental de Guayana
Sede Guasipati
Bjalfenis@gmail.com

Resumen

La investigación tiene como propósito analizar la trascendencia de los comisarios en las sociedades mercantiles, ya que esta figura cumplen un rol clave dentro de las empresas, pues a ellos compete la investigación y vigilancia de los procedimientos de dichas sociedades, y sus atribuciones y deberes están consagrados en el Código de Comercio Venezolano de 1955. La Metodología monográfica con apoyo es un tipo de investigación descriptiva y diseño documental; que se persigue caracterizar los antecedentes, definición, función, importancia, requisitos, naturaleza, duración, designación y responsabilidad civil, penal y tributaria. Dentro de los hallazgos, se evidencia la utilidad que tiene la función del Comisario Mercantil como base primordial para la correcta marcha y adecuada operatividad administrativa interna de los entes societarios. Cabe destacar, que en Venezuela, los deberes y compromisos del Comisario Mercantil no están dispuestos en el texto normativo único y ello hace que no se advierta de todas las obligaciones y consecuencias que acarrea el ejercicio de este cargo. Sin embargo, a partir del 1987 se aprobó las Normas Interprofesionales para el ejercicio de la Función del Comisario Mercantil, que contempla todo lo relacionado con los comisarios mercantiles en Venezuela.

Palabras Clave: comisario, Sociedades Mercantiles y Código de Comercio.

Abstract

The purpose of the research is to analyze the importance of the commissioners in commercial companies, since this figure plays a key role within the companies, since they are responsible for the investigation and surveillance of the procedures of said companies, and their powers and duties are enshrined in the Venezuelan Commercial Code of 1955. The supported monographic Methodology is a type of descriptive research and documentary design; which seeks to characterize the background, definition, function, importance, requirements, nature, duration, designation and civil, criminal and tax liability. Among the findings, the usefulness of the function of the mercantile commissioner is evidenced as a fundamental basis for the correct functioning and adequate internal administrative operation of corporate entities. It should be noted that in Venezuela, the duties and commitments of the commercial commissioner are not provided in the sole regulatory text and this means that all the obligations and consequences that the exercise of this position entails are not warned. However, as of 1987, the Interprofessional Norms for the exercise of the Function of the Commercial Commissioner were approved, which includes everything related to commercial commissioners in Venezuela.

Keywords: Commissioner, Mercantile Companies and Commercial Code.

Introducción

La globalización hoy día, ha permitido aun auge en el crecimiento del sector empresarial, constitución de nuevas sociedades dedicadas a la actividad comercial, así la reciente data de creaciones de pequeñas y medianas empresas para el apoyo de los emprendedores; allí surge la necesidad de analizar con respecto a la trascendencia del comisario mercantil en Venezuela, el cual es una representación legal que debe estar presente de manera obligatoria en empresas mercantiles de acuerdo a lo establecido en el Código de Comercio (1955). Ya que esto representa un punto clave e importante dentro de la estructura de las organizaciones después de las juntas o asamblea de accionistas dentro del contexto empresarial; se puede decir, que infunde parte social para controlar la gestión financiera y administrativa que dicho proceso es aprobado por el comisario.

Por ende, el comisario representa una figura al momento de la constitución, pero además genera un proceso de revisión, verificación y chequeo constante de las operaciones financieras y administrativas que desarrollan y deben ser aprobadas en su momento por dicha representación. En otras palabras, es una fiscalización interna que se realiza en lo que

respecta el control interno. Por consiguiente, la función del Comisario dentro de las organizaciones se establece Como un esquema de revisión profunda y exhaustiva de las actividades de manera imparcial dicha función es carácter obligatorio.

Partiendo de estos supuestos, es evidente la necesidad de la figura del comisario dentro de las organizaciones y que estos deben actuar conforme a derecho según lo establecido en el Código de Comercio Venezolano (1955) y demás leyes y normas que regulan la materia; en el caso de ser partícipe de los procesos irregulares de manera administrativa tendrán que responder con sanciones civiles, penales o tributaria y en el caso de lo organizacion no designe al mismo se encuentran en desacato a las exigencias legales para poder operar como empresa mercantil.

No obstante, el trabajo del comisario mercantil en Venezuela se ha visto afectado ya que muchos lo consideran poco importante, lo que acarrea una censura o reprimenda de los administradores y contadores públicos de empresas que no admiten una verdadera vigilancia, supervisión y fiscalización en sus operaciones de parte de éstos profesionales. Todo esto genera la inquietud de analizar la trascendencia de los comisarios en las sociedades mercantiles venezolanas, y la formulación de los objetivos específicos, los cuales son: Conocer las funciones de un comisario mercantil; Reseñar la importancia de los comisarios mercantiles, Establecer naturaleza y duración del cargo de los comisarios mercantiles. Describir los requerimientos para la designación de los comisarios mercantiles, Indicar la responsabilidad civil, penal y tributaria de la función ejercida por el comisario en la legislación venezolana.

Ahora bien, los profesionales en administración, contaduría pública que se dedican a formar parte de las organizaciones como comisario mercantil, deben de estar claro en las responsabilidades que tienen como comisario mercantil de una empresa y sus actuaciones estarán conforme a las normas establecidas en el Código de Comercio (1955), ley del ejercicio de la contaduría pública (1973) y ley del ejercicio de la profesión del licenciado en Administración (1982), y aquellas que se apliquen por analogía como el Código Civil (1982) y Código Penal (2005); es notorio que dicho cargo está subordinado al cumplimento de una serie de leyes que regulan las actuaciones dentro de las empresas. Las sociedad que deben de

cumplir con el requerimiento de nombra la figura del comisario son las sociedades y compañías anónimas, las pequeñas y medianas empresas y aquellas de responsabilidad limitada cuyo capital exceda de quinientos mil bolívares (Bs. 500.000, 00), cuando sea inferior el nombramiento será facultativo u opcional. Resolución 019 del Servicio Autónomo de Registro y Notarias.

Desde esta perspectiva, la investigación es netamente documental-descriptiva, de tipo bibliográfico, por lo que se estructura de la siguiente manera: Marco Teórico, se muestran los antecedentes del tema; bases teóricas donde se enmarca lo correspondiente al Comisario Mercantil, conceptos y otros aspectos de interés; donde se demuestra el sustento de la temática dentro del ordenamiento jurídico venezolano, un análisis personal del tema tratado; la Conclusión del tema investigado y, finalmente, las Referencias Bibliográficas.

Metodología/Materiales y Métodos

La metodología es la ruta que toma el investigador para el desarrollo y exploración de obtener la información de un tema específico; en este caso se aborda la trascendencia del comisario mercantil en las sociedades Venezolana; de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2007:63), define metodología como: "Científicamente la metodología es un procedimiento general para lograr de manera precisa el objetivo de la investigación, por lo cual nos presenta los métodos y técnicas para la realización de la investigación", partiendo de estas ideas planteadas por el autor la busca precisar la investigación que está enmarcada en un desarrollo monográfico que es la exposición y argumentación en función informativa centrada de forma analítica y crítica (Kaufman y Rodríguez, 1993:20); con apoyo en un tipo de investigación descriptiva ya que se pretende analizar, describir y sistematizas los procesos de comisario mercantil, En este sentido, Sabino (2006), manifiesta que: "La investigación descriptiva es aquella donde su preocupación primordial, radica en descubrir algunas características fundamentales de conjunto homogéneo, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento" (p.56).

Dentro del contexto el diseño es documental está orientado a la exploración y revisión de la literatura que enriquezca el tema de investigación, pudiendo hacer los análisis críticos respectivos, El autor Arias (2006:27) indica que el diseño documental "es un proceso basado

en la búsqueda, recuperación, análisis, critica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales".

Antecedentes de la Figura del Comisario Mercantil

Desde los tiempos remotos en la época Romana y la participación de Jesús como Hijo de Dios en la tierra la ha evidencia la práctica del comercio como proceso de interacción para prestar un servicio o bien; entonces en Venezuela se menciona sobre la figura del comisario dentro de la legislación mercantil en el Código de Comercio del 20 de febrero de año 1873 bajo el gobierno del General Antonio Guzmán Blanco, que someramente se menciona este actor dentro de las sociedades mercantiles sin embargo no cumplía un rol preponderante. Dentro de la lucha que iniciaron para reformar y darle la importancia que tiene la figura del comisario como institución jurídica que vele por la parte administrativa y financiera de las organizaciones. No es hasta el año 1955 que nace bajo el Decreto del Congreso de la República de Venezuela según Gaceta Nº 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955 con el Código de Comercio, la denominación del comisario mercantil.

Es aquí, donde se brinda una descripción de la figura de manera sustancial con funciones, deberes y derechos ligadas al comisariato dentro de las sociedades mercantiles; es relevante que se menciona dentro de los 21 artículos sus actuaciones como miembro de las organizaciones; la relatoría que menciona el Código de Comercio su designación, funciones, derechos, deberes y obligaciones. No contempla el Código de Comercio prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades; menos aún requisitos de responsabilidad e idoneidad; así sus funciones, en consecuencia, podían ser ejercidas por cualquier persona sin distinción de naturaleza alguna.

Pese a los avances en materia mercantil, muchos años esta figura no fue valorada como se debía por lo que un grupo de profesionales en Contaduría Pública del país iniciaron una lucha para abrigar los vacíos o ambigüedades del Código de Comercio donde se introduce ante el congreso Nacional un proyecto de Ley de ejercicio de la contaduría pública el 17 de mayo de 1968 para profundizar los aspectos preceptuados en dicho código pero no fue hasta el 27 de septiembre del año 1973 que se aprueba la Ley del ejercicio de la Contaduría Pública

y este delimita las funciones y requisitos para el ejercicio de la figura del comisario dentro de las empresas.

No obstante, el perseverante esfuerzo ejercido por el citado gremio durante los cinco años de permanentes gestiones ante el Congreso Nacional, el literal g) del artículo 7 de la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública, promulgada el 27 de septiembre de 1973, quedó en definitiva redactado así: "Para certificar el informe del Comisario de las sociedades de capital, exigido por el artículo 311 del Código de Comercio, cuando así sea solicitado por un número de accionistas que represente, por lo menos, la quinta parte del capital social. Cuando la sociedad sea de la naturaleza de la prevista en los artículos 56, 62 y 70 de la Ley de Mercado de Capitales, la certificación del Informe del Comisario por un contador público será obligatoria". En virtud de esta disposición, los legisladores de 1973 negaban al gremio de Contadores Públicos el ejercicio exclusivo de la función de Comisario, limitando éste únicamente a la certificación de su informe, bajo determinadas circunstancias.

Después de una lucha lograda por el gremio de contadores públicos del país, inicio un ardua labor por parte del grupo de licenciados en administración para hacer valer sus derechos y que estos sean reconocidos también y puedan suplir la función del comisario en las sociedades mercantiles por cual el Soberano Congreso de la República promulga la Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciado en Administración, publicada en la Gaceta Oficial 3004 Extraordinaria, el jueves 26 de agosto de 1982. En la cual se acepta el ejercicio de la Función del Comisario para estos profesionales.

Dentro del artículo 8 de la precitada Ley establece: "Los servicios profesionales de Licenciado en Administración serán requeridos en todos aquellos casos en que Leyes Especiales lo exijan y en los que se indican a continuación: … n) Para actuar como Comisario de todas las personas jurídicas, estén o no obligadas a la presentación de Declaración de Rentas ante la Administración General de Impuesto Sobre la Renta, sin perjuicio de que este cargo pueda ser ejercido por los profesionales de la Economía y de la Contaduría Pública"…

Después de este transitar por darle la importancia que se merece la figura del comisario, surge un nuevo contexto para las empresas del país y además para la figura jurídica del comisario; nace un trabajo en equipo integremial 5 años después de promulgar la ley del

ejercicio profesional de los licenciados en administración, entre los colegios de administradores, contadores públicos y economistas se crean las "Normas Interprofesionales para el ejercicio de las Función del Comisario Mercantil", las cuales describen de forma detallada en sus nueve (9) capítulos el perfil de profesional, las funciones, del informe anual, las prohibiciones, incompatibilidades e inhabilidades, la remuneración, aceptación del cargo, las sanciones y disposiciones finales, que complementan los vacíos que existían en el Código de Comercio.

Todo este recorrido que al realizado los gremios para hacer valer la importancia de la figura del comisario mercantil dentro de las sociedades, muchos lo ven un requisito o algo meritorio, han seguidos las luchas para blindar a los profesionales y estos cumplan su rol; en el caso del Estado Bolívar los gremios se han reunidos son los entes del Servicio Autónomo de Registros y Notarías para que exijan la documentación debida en la tramitación de constitución de empresas por este ente rector.

Comisario Mercantil

Existe una figura con la que es indispensable contar al momento de constituir una sociedad anónima o empresa de responsabilidad limitada: El Comisario. Según Martínez (2018), el comisario es la figura idónea para llevar a cabo la vigilancia de la administración de la sociedad, es decir, el contrapeso del Consejo de Administración o Administrador Único**,** según lo haya determinado la asamblea constitutiva o una posterior.

Los comisarios en las sociedades mercantiles cumplen un papel relevante, pues a ellos compete la inspección y vigilancia de las operaciones de la sociedad, sus atribuciones y deberes están consagrados en el Código de Comercio. Los Comisarios Mercantiles pueden definirse como el órgano encargado dentro de una sociedad mercantil o empresa de vigilar todo el desarrollo económico de la misma (Buela, 2010:6).

En su Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal, José Isauro López López define al comisario como: "Funcionario designado por la asamblea de accionistas de una sociedad por acciones a quien se le encarga la vigilancia permanente de las operaciones y demás

gestiones sociales, y quien no debe tener parentesco alguno con los miembros del consejo de administración o administrador único de la empresa.

Estos autores, definen al comisario mercantil como una figura jurídica que cumplen un rol importante dentro de las organizaciones y que van a velar por la buena operatividad en materia administrativa y financiera, generar al final de cada ejercicio fiscal un informe que permita ser presentado a la junta; ya que este miembro está por debajo por los miembros accionistas de la empresa, ser garante permanente de las actividades y gestiones sociales.

Función del Comisario Mercantil

El comisario es pieza clave en las sociedades mercantiles, dentro de La función de los comisarios, es de vital jerarquía aunque debemos recordar que éstos solamente se requieren en la legislación venezolana en las sociedades anónimas y en las sociedades de responsabilidad limitada cuando el capital de estas últimas es superior a los quinientos mil bolívares (Bs. 500.000,00). Es decir, es una figura de control del accionista para con el administrador requerida en las grandes empresas.

Hoy en día, en todos los ordenamientos jurídicos modernos se exige que la contabilidad de la sociedad suministre una información exacta y suficiente sobre la situación de la empresa y la forma en que marchan sus negocios y siempre que se impone el deber de llevar la contabilidad se exige, para algunos de manera correlativa, la obligatoriedad de comprobar que efectivamente la contabilidad es llevada debidamente. Los comisarios, de acuerdo a lo establecido en nuestro Código de Comercio, son los fiscales de los administradores de las sociedades, fiscalización que ejercen en nombre de los accionistas, tienen un ilimitado derecho de revisión, de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones de la sociedad y en general de todos sus documentos, siendo que a pesar de que el Código de Comercio le impone una serie de deberes específicos, como los de revisar y emitir su informe, asistir a las asambleas y desempeñar las atribuciones que les establezca la Ley y los estatutos tienen que, de una manera general, "velar por el cumplimiento por parte de los administradores de los deberes que la Ley y las escrituras de la compañía les impongan".

Ahora bien, aunque la función de un comisario es vigilar la actuación de los administradores, en representación de los accionistas, queda por precisar cuál es la función de los auditores externos, con el objeto de determinar si ambas actividades son compatibles o, por el contrario, incompatibles. Los auditores externos son una figura desconocida para el Código de Comercio Venezolano.

En este sentido, el profesional que ejerce el cargo de Comisario mercantil en una empresa, debe conocer las responsabilidades a las que está sometido y que se preceptúan en normas con vinculación directa a la materia mercantil. Verbigracia, las establecidas en el Código de Comercio (1955), en la Ley de Mercado de Valores (2015), así como en normas que fundamentan el proceder moral de profesionales que ejercen dicho cargo, tales como: Código de Ética del Licenciado en Contaduría Pública (1996), Ley del ejercicio de la Contaduría Pública (1973), Ley del ejercicio de la profesión del Licenciado en Administración (1982).

Importancia de los Comisarios en las Sociedades Mercantiles

Los comisarios en las sociedades mercantiles cumplen un papel relevante, pues a ellos compete la inspección y vigilancia de las operaciones de la sociedad, sus atribuciones y deberes están consagrados en el Código de Comercio. A tal efecto el Artículo 309 del citado texto legal establece: "Los comisarios nombrados conforme a lo dispuesto en el Artículo 287, tienen un derecho ilimitado de inspección y vigilancia sobre todas las operaciones de la sociedad. Pueden examinar los libros, la correspondencia, y, en general, todos los documentos de la compañía". No obstante ser una figura consagrada en la ley para cumplir una labor tan importante, en la práctica no se le da la relevancia que efectivamente poseen.

Tan importante, además de imprescindible es su presencia y participación en las sociedades de comercio, que entre sus obligaciones está la de revisar el balance de la sociedad y elaborar su informe, es decir, que aparte de revisar el balance, deben los comisarios emitir un informe sobre el mismo, informe sin el cual en la asamblea correspondiente no puede ser aprobado el balance; o serán nulas tanto las cuentas aprobadas como el balance, si no han estado precedidos del informe del comisario (primer aparte, Artículo 287).

El balance, luego de su aprobación en asamblea, se convierte en un documento base de la sociedad, a partir del cual se toman las medidas económicas dentro de la Empresa. Por lo que, como bien señala el Dr. Alfredo Morles Hernández, en su obra "Curso de Derecho Mercantil": "los Comisarios son responsables de la regularidad formal y sustancial de los balances. En consecuencia, responden a los daños que sufran la sociedad, los accionistas o los terceros, por la impropia formulación del balance por parte de los administradores, siendo su culpa generalmente, una culpa in vigilando o in negligendo".

Cabe destacar, que en las sociedades anónimas, siempre se requiere del nombramiento de comisario, y en las sociedades de responsabilidad limitada la ley sólo lo exige cuando el capital social es superior a quinientos mil bolívares, pero pareciera que el espíritu de nuestra Ley Mercantil fuese que siempre estuviese presente el comisario en las sociedades de responsabilidad limitada, cuando el Artículo 327 del Código de Comercio en su primer aparte, establece: "En las compañías que no tengan comisarios las funciones de éstos serán ejercidas por los socios no administradores".

El Artículo 310 del Código de Comercio legitima a los comisarios como personas mediante las cuales, la asamblea puede ejercer la acción contra los administradores por hechos de los cuales sean responsables. Sin embargo, también los accionistas pueden denunciar a los comisarios los hechos de los administradores que crean censurables y los comisarios tienen la obligación de hacer constar que han recibido la denuncia, en su informe presentado a la asamblea. Pauta el Código de Comercio, que la elección de los comisarios corresponde a la asamblea ordinaria, sin señalar ningún otro requisito para el cargo de comisario y su elección.

Requisitos para ser Comisario en Venezuela

El Código de Comercio venezolano no establece cualidades especiales para ejercer la función de comisario de una sociedad anónima. Actualmente, por vacío del Código de Comercio, para ejercer la función de Comisario, a que se refieren los artículos 275, 287 y 327 del mismo, se requiere ser Licenciado en Administración, Economista o Contador Público, de conformidad con lo dispuesto en el literal n) del artículo 8 de la Ley de Ejercicio de la Profesión de Licenciado en Administración. Además, no puede ser mandatario de

algunos de los accionistas o socios. Por su parte, el literal "g" del Artículo 7 de la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública (1973) establece la exigencia de la profesionalidad; vale decir, del servicio profesional del Contador Público, del licenciado en Administración o del Economista. De la misma manera y según el Artículo 3 de las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función de Comisario (2005), se requiere que el profesional supra, esté inscrito, activo, solvente y no haber sido objetado por el tribunal disciplinario del gremio o del colegio al cual pertenezca.

Naturaleza y Duración de las Funciones del Comisario Mercantil

El Comisario Mercantil es un órgano permanente e independiente, en virtud de lo cual son nombrados por un periodo que en algunos casos es de un año, aunque a voluntad de los socios se puede estipular un período mayor en los estatutos; la ley no contempla en forma supletoria el tiempo de duración como si lo hace en el caso de los administradores, donde el artículo 267, expresa que los administradores durarán dos años y serán reelegibles si los estatutos no disponen otra cosa. Es independiente en cuanto que en su labor de fiscalización disponen de plena independencia frente a los administradores a los cuales supervisa y frente a la asamblea a la cual informan.

Designación de los Comisarios Mercantiles

Para designar al licenciado en Contaduría, al licenciado en Administración o al Economista como Comisario Mercantil dentro de un ente societario, se requiere que dicho nombramiento conste en acta de asamblea. Esta acta de asamblea de accionista, dependerá si la sociedad mercantil está en proceso de constitución o, si ya está constituida. En el primero caso, se designará nombramiento del Comisario, en el acta de asamblea fundacional o constitutiva, y en el segundo caso, será en el acta de asamblea general de accionistas.

Esto ocurrirá siempre y cuando, la asamblea general de accionistas verifique que el profesional que va ser investido con ese mandato, cumpla con las exigencias de profesión, adscripción, vigencia y solvencia moral por parte del tribunal disciplinario en el que está inscrito. Ello se evidencia, de la Resolución 019 del Servicio Autónomo de Registro y Notarias (2014) al establecer en los numerales 3, 4 y 5 del Artículo 12 *ejusdem*, los requisitos

únicos y obligatorios para la tramitación de actos o negocios jurídicos en los Registros Principales, Mercantiles, Públicos y las Notarías.

Por lo tanto, para el nombramiento o ratificación del Comisario mercantil, es necesario, la entrega de copia de la cédula de identidad vigente del profesional en cuestión, carta de aceptación del mismo en papel común y copia de la constancia de inscripción en el respectivo colegio o gremio. Por su parte, el artículo 287 del Código de Comercio establece que la asamblea ordinaria nombra a los Comisarios, a falta de designación o en caso de que los nombrados no aceptaren, el Juez de Comercio a solicitud de cualquier interesado puede designarlo, con la ausencia de los administradores.

Responsabilidad Civil, Penal y Tributaria de la Función Ejercida Por el Comisario en la Legislación Venezolana

Dentro del marco jurídico venezolano actual, no establece las responsabilidades emanadas por las funciones del comisario mercantil según el Código Comercio en relación a las responsabilidades; por ende es necesario acudir a la doctrina y jurisprudencia que permitan ser aplicadas por analogía con las disposiciones legales que rigen la responsabilidad de los administradores" (Acedo M y Acedo de L., 2000, p.402). Por ello, se hace necesario consultar la doctrina venezolana y leyes especiales vigentes para aplicar la analogía y poder establecer responsabilidades de carácter penal, civil y tributario por las que debe responder el Comisario en el ejercicio de sus funciones.

En primer lugar, la responsabilidad en materia civil surge la figura del mandato ello en virtud de la naturaleza jurídica de esta figura mercantil; pues entre el Comisario y la sociedad mercantil surge una condición jurídica para el Comisario que "está vinculado a la sociedad por una relación de servicio [...] y por tanto, debe ejercer sus funciones, con la diligencia propia de un mandatario (Barboza, 2007, p.238).

En función a esa relación, la responsabilidad civil debe tener como punto de partida lo establecido en el Artículo 1185 del Código Civil (1985), del cual se desprende que, quien con intención o por imprudencia, negligencia o impericia, cometa un daño a otro, debe repararlo. Por ello, el Comisario mercantil debe encuadrar su actuación dentro de la empresa

sin caer en el supuesto previsto en la norma *supra*, en función de la responsabilidad civil por hecho ilícito, que puede verificarse para cualquier persona que realice una labor en cumplimento de una gestión.

En segundo lugar, la responsabilidad penal del Comisario mercantil se debe determinar en qué consiste este tipo de responsabilidad, la cual proviene de la infracción de una norma penal, exista independientemente de la responsabilidad civil, por ejemplo, por no existir daño que reparar"

Lo primero que se infiere en este tipo de responsabilidad, es la necesidad de tipificación en materia penal. El sistema de regulación penal venezolano, parte del principio *"nulla crimen, nulla poena sine lege"*, establecido en el Artículo 1 de la norma sustantiva penal. Este principio consiste en que nadie podrá ser castigado, por un hecho que no estuviera expresamente previsto como punible por la ley, ni con penas que ella no hubiera establecido previamente. El Código Penal (2005) establece en el Artículo 189 la conducta antijurídica a la que puede incurrir un sujeto al revelar o difundir información que obtuvo a través de su profesión, arte u oficio y cause perjuicio sin justo motivo, indicándose como castigo privación de libertad a través de prisión de cinco a treinta días.

En este sentido, si la actuación del Comisario mercantil encuadra en el supuesto de hecho previsto en la norma, será castigado por responsabilidad penal, aunque la norma no lo diga de manera directa ni expresa la responsabilidad para el Comisario como figura jurídica mercantil. Por aplicación analógica, la acción de responsabilidad penal contra los comisarios, corresponde a cualquier accionista, tal como se desprende de la decisión emanada del Tribunal Supremo de Justicia en el año 2015.

En tercer lugar, la responsabilidad tributaria del Comisario mercantil, es necesario revisar lo que al efecto dispone el Código Orgánico Tributario (2014); ya que este instrumento legal consagra además de principios generales y procedimentales tributarios, lo referente a los ilícitos tributarios y de las sanciones a que dan lugar.

Así pues, la responsabilidad civil, penal y tributaria de la persona jurídica (sociedad mercantil) que cometa algún hecho ilícito tributario sancionado con pena restrictiva de la

libertad, recaerá en las personas naturales: directores, gerentes, administradores, representantes o síndicos que hayan participado en la ejecución del ilícito. Bajo esta perspectiva, se hace necesario aclarar que el Artículo 87 en comento, no hace alusión expresa a la figura del Comisario mercantil. Empero, el Comisario al ser nombrado por la Asamblea de accionistas de una sociedad mercantil debe en el ejercicio de sus funciones ser vigilante de las actuaciones u operaciones de los directores, gerentes, administradores, representantes o síndicos del ente societario.

De allí se infiere que, el Comisario mercantil tendrá responsabilidad al abstenerse en cumplir con la actuación que constituye su deber legal que está referido al desempeño de las funciones de inspección de las operaciones del ente societario; sin embargo, esa responsabilidad no le viene atribuida de manera expresa ni directa por las disposiciones del Código Orgánico Tributario.

Resultados Y Discusión

En la doctrina, es opinión generalizada que el comisario ha de poseer un completo conocimiento de los negocios sociales que maneja la empresa en la cual ejerce su función, de manera que pueda asegurar a los accionistas la verdad del balance sobre el cual emite su informe y presentar su propia opinión acerca de la orientación que la administración da a la empresa. Los comisarios deben desempeñar su función en forma personal, no pueden valerse de asistentes ni de otros contables o expertos para examinar los libros y documentos de la empresa. Esto es así porque si la facultad de inspección y vigilancia que la Ley atribuye a los comisarios se les niega a los accionistas, mal pueden estos delegarla en terceras personas.

Su función como vigilante de la sociedad es temporal, revocable y remunerada; además es esencial, dado que a través de las actividades que desempeña el Comisario es como se puede considerar asegurado tanto el patrimonio de los accionistas, como el adecuado funcionamiento y destino de los recursos de la sociedad. De hecho, que es el encargado de verificar el sistema fiscal de la sociedad, verificar sistemas operativos contables, así como sugerir los métodos más adecuados para el control y la marcha de la persona moral. De manera que, su función juega un papel de suma importancia en la sociedad, tanto que de

tomar una decisión sobre el rumbo de la empresa sin contar con la presencia y verificación del Comisario, puede anular tal decisión.

Conclusiones

Las sociedades mercantiles requieren de un órgano de control en quien delegar la gestión administrativa, deben tener quien los represente, defienda sus intereses y determinen la regularidad o no de las actuaciones de quienes administran sus bienes. Dicho órgano es ejercido por la figura del Comisario Mercantil, entendida ésta, como una acción de inspección, fiscalización, representación y vigilancia. En torno a esto, se da respuesta al primer objetivo de la investigación, conocer las funciones de un comisario mercantil, entre las que destaca revisar el balance de la sociedad y elaborar su informe, es decir, que aparte de revisar el balance, deben emitir un informe sobre el mismo, informe sin el cual en la asamblea correspondiente no puede ser aprobado el balance; o serán nulas tanto las cuentas aprobadas como el balance, si no han estado precedidos del informe del comisario (primer aparte, Artículo 287).

Respecto al segundo objetivo, reseñar la importancia de los comisarios mercantiles, se puede decir que es una figura consagrada en la ley para cumplir una labor tan importante, tiene la más alta responsabilidad en la salvaguarda de los intereses de los accionistas o socios, que le han confiado la misión de velar por los capitales invertidos, los bienes adquiridos y cualquier otro aporte que hayan realizado con el fin de aumentar sus activos.

Establecer naturaleza y duración del cargo de los comisarios mercantiles, tercer objetivo del estudio, se conoció que éste es un órgano permanente e independiente, en virtud de lo cual son nombrados por un periodo que en algunos casos es de un año, aunque a voluntad de los socios se puede estipular un período mayor en los estatutos; en el caso de los administradores, durarán dos años y serán reelegibles si los estatutos no disponen otra cosa. Cuando se dice que es independiente, se hace referencia a que en su labor de fiscalización disponen de plena independencia frente a los administradores a los cuales supervisa y frente a la asamblea a la cual informan.

Respecto al cuarto objetivo, describir los requerimientos para la designación de los comisarios mercantiles, se puede decir que en las sociedades anónimas, siempre se requiere del nombramiento de comisario, y en las sociedades de responsabilidad limitada la ley sólo lo exige cuando el capital social es superior a quinientos mil bolívares, pero pareciera que el espíritu de nuestra Ley Mercantil fuese que siempre estuviese presente el comisario en las sociedades de responsabilidad limitada, cuando el Artículo 327 del Código de Comercio en su primer aparte, establece: "En las compañías que no tengan comisarios las funciones de éstos serán ejercidas por los socios no administradores".

En cuanto al quinto objetivo, indicar la responsabilidad civil, penal y tributaria de la función ejercida por el comisario en la legislación venezolana, se puede comenzar por decir que si el Comisario no cumple sus labores de vigilancia e información, la decisión de imponer sanciones recae sobre la asamblea de accionistas, por cuanto es ante este organismo que el síndico debe rendir cuenta de su actuación y es el órgano autorizado por el Código de Comercio para sancionar.

El Comisario debe ser fiel cumplidor de los aspectos que legalmente lo respaldan en las funciones establecidas en los estatutos y las Leyes de la República. Debe, por lo tanto, cumplir y hacer cumplir el ordenamiento jurídico aplicable a la empresa u organización, dentro de las medidas de sus posibilidades, comunicando en su informe cuando los administradores no cumplan con los aspectos legales y estatutarios que le corresponden como responsable de las personas jurídicas.

En referencia a la responsabilidad civil, se puntualizó que el Comisario mercantil tiene la obligación de resarcir el daño causado y los perjuicios inferidos al ente societario por haber incumplido sus funciones. La acción por esta responsabilidad civil, puede ejercerla por excelencia cualquiera de los accionistas de la empresa sin importar su participación accionaria. Ello, gracias al criterio jurisprudencial del año 2015 emanado de la Sala Constitucional del máximo tribunal de la República, que modifica el contenido del primer aparte del Artículo 291 del Código de Comercio.

También se precisó que la responsabilidad penal del Comisario mercantil, debe ser estudiada, analizada y aplicada dependiendo del contexto normativo que disponga la

tipificación de la conducta antijurídica y la aplicación de la pena. Así pues, se concluyó que el Código Penal venezolano (2005), no contempla de manera expresa responsabilidad para la figura del Comisario mercantil. Sin embargo, si éste en el ejercicio de sus funciones, incurre en una acción dolosa o culposa, como por ejemplo revelar o difundir información del ente societario, esa acción, hace nacer la responsabilidad penal, que proclama una sanción personalísima a través de la pena privativa de libertad del Comisario mercantil. Esta acción puede enervarla desde el año 2015, cualquiera de los accionistas de la empresa sin importar el monto de su capital social, por las razones explicadas supra.

De la misma manera, en la Ley Contra la Corrupción se dispone de manera expresa, responsabilidad personal y penal para el Comisario mercantil, que incurra en los supuestos del Artículo 77 *ejusdem.* Contrariamente se infirió que el Comisario no tiene responsabilidad penal tributaria, por no concebirse de manera expresa tal acción en el Código Orgánico Tributario.

Notas

Jalfenis David Bermúdez. Profesor contratado de la UNEG sede Guasipati. Aspirante al Doctorado en Ciencias Administrativas UNESR, MSc. En Administración de Negocios UNA, MSc. En Ciencias Gerenciales mención Finanzas, Licenciado en Administración UNESR, Licenciado en Contaduría Pública UNA, Abogado UGMA. Investigador activo de los procesos administrativos dentro de las organizaciones.

Referencias Bibliograficas

Acedo, L. y Acedo, M. (2000). ***La sociedad anónima. Valencia:*** *Vadell Hermanos Editores*.

Arias, Fidias. (2006). ***El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración***. *3ra edición, editorial Episteme. Caracas, Venezuela.*

Barboza, E.S. (2007). ***Derecho Mercantil Manual Teórico Práctico.*** *(6ª. ed.), Caracas: Mc Graw Hill.*

Buela, E. (2010). ***Las Actuaciones y Responsabilidades Del comisario de las Compañías Anónimas frente a las Disposiciones Del Código Orgánico Tributario Venezolano*** (del 17 de octubre de 2001). 2010.

http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/postgrado/tde_arquivos/51/TDE-2012-05-26T08:41:00Z-2168/Publico/buelaemilio.pdf

Código Civil *(Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 2990. Extraordinaria*) 1982, 26, julio.

Código de Comercio *(Gaceta Oficial de la República de Venezuela N°475. Extraordinario)* 1955, 21, diciembre.

Código Orgánico Tributario *(Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6152. Extraordinario)* 2014, 18, noviembre.

Código Penal *(Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5768. Extraordinaria)* 2005, 13, abril.

Federación de Colegios de Contadores Públicos (1996). ***Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano***. *Recuperado De*: http://www.ccpsucre.org.ve/LeyesReglamentos/leyes/NormativaNacional/codigodeeticaa.pdf [Consulta: 2023, mayo, 05]

Federación de Colegios de Licenciados en Administración Pública, *Federación de colegios de Economistas y Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (2011).* ***Normas Interprofesionales para el ejercicio de la función del Comisario***. *Recuperado de*: http://www.laadministraciondc.com [Consulta: 2023, Junio 06]

Kaufman y Rodríguez (1993). ***Hacia una tipología de los textos.*** *Artículo Científico. ScieElo.org.*

Ley Contra la Corrupción *(Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6155. Extraordinaria)* 2014, 19, noviembre.

Ley de Mercado de Valores *(Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6211. Extraordinario)* 2015, 30, diciembre.

Ley del ejercicio de la Contaduría Pública *(Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 30.273)* 1973, 5, diciembre.

Ley del ejercicio de la profesión de Licenciado en Administración *(Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 3.004 Extraordinario)* 1982, 26, agosto.

López J. Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal.

Martínez, A. (2018). **¿Quién es y qué hace un Comisario Mercantil?.** https://www.palcorporate.com.mx/es/articulos/que-es-y-que-hace-un-comisario-mercantil

Morles, A. (2006). **Curso de Derecho Mercantil. Las sociedades mercantiles**. (8ª. ed.). Caracas: Texto C.A.

Resolución 019 del Servicio Autónomo de Registro y Notarias, mediante la cual se establece los requisitos únicos y obligatorios para la tramitación de acto o negocios jurídicos en los Registros Principales, Mercantiles, Públicos y las Notarías (Gaceta Oficial Nº 40.332) 2014,13, enero.

Sabino, C. (2006). **El Proceso de Investigación**. Argentina. Editorial Lumen Humanista.

Tamayo, y Tamayo, (2007). **El Proceso de la Investigación Científica**. México.3ª.edición. Editorial Limusa.

REVISTA ELECTRÓNICA LAC: LOS AGENTES DE CAMBIO
Isla de Margarita-Edo. Nueva Esparta. Año 6. Volumen 12.
Décima Segunda Edición: Julio a Diciembre 2023. Págs. 229-246
E-mail: Revistalosagentesdecambio.com

LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VENEZUELA

LCDA. ESP. LISMINA FIGUEROA
Universidad Latinoamericana y del Caribe ULAC
Porlamar, estado Nueva Esparta, Venezuela
lisfigueroaa@gmail.com

Resumen

El presente artículo científico tiene como objetivo teorizar sobre las políticas públicas y la participación ciudadana en Venezuela, para lograr entender como la Contraloría Social busca fortalecer la capacidad de la ciudadanía para realizar un control efectivo sobre la gestión municipal y como esta beneficia el acceso a la información pública y a la contraloría en los gobiernos de transparencia. Para ello se empleó la metodología del paradigma cualitativo, siguiendo el método hermenéutico, se desarrolló en un escenario intangible, digital y global como lo es el cyber espacio, en el cual se tomaron como base distintos expertos con un amplio conocimiento sobre políticas públicas y participación ciudadana, la técnica usada fue el análisis del discurso, el cual permitió recabar información, haciendo uso de la lógica y la inteligencia interpretativa, extrayendo las categorías relevantes con sus respectivas interpretaciones que dio lugar a la teoría de salida.

Descriptores: Políticas Publicas y Participación Ciudadana

Abstract

The objective of this scientific article is to theorize about public policies and citizen participation in Venezuela, to understand how the Social Comptroller's Office seeks to strengthen the capacity of citizens to carry out effective control over municipal management

and how it benefits municipal management. access to public information and comptrollership in transparency governments. For this, the methodology of the qualitative paradigm will be used following the hermeneutic method, it will be developed in an intangible, digital and global scenario such as cyber space, in which different experts with extensive knowledge about public policies and citizen participation will be taken as a basis. As a tool for comptrollership in a government of transparency, the technique to be used will be discourse analysis, which will allow information to be collected using logic and interpretive intelligence, extracting the relevant categories with their respective interpretations that will give rise to the theory. Exit.

Descriptors: Public Politics, Citizen Participation

Introducción

De acuerdo a mi visión, los nuevos paradigmas de gestión pública se basan en los principios de gobierno abierto como lo son la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración. Estos principios buscan fortalecer la democracia, la rendición de cuentas, la calidad de los servicios públicos y el desarrollo sostenible, mediante la incorporación de la tecnología, la apertura de la información y la interacción con diversos sectores de la sociedad. El concepto de gobernanza, amplía la noción de gobierno y reconoce la participación de múltiples actores en la toma de decisiones y en la gestión de los asuntos públicos. La gobernanza busca aprovechar la diversidad de conocimientos, habilidades y experiencias para abordar los problemas complejos y promover la inclusión de todos los grupos y sectores de la sociedad.

Desde mi perspectiva, Venezuela ha enfrentado desafíos para el desarrollo de un gobierno abierto, como la falta de respeto a los derechos humanos, la erosión del Estado de derecho, la restricción de la libertad de expresión y de prensa, la limitación del acceso a la información pública y la opacidad en la gestión pública. Estos factores dificultan la existencia de un ambiente propicio para el desarrollo de un gobierno abierto y la participación ciudadana en la toma de decisiones. En Venezuela se han implementado diferentes modelos gerenciales en el ámbito de las políticas públicas, sin embargo, la situación política, económica y social compleja que enfrenta el país ha impactado negativamente en los principios de un gobierno abierto. Para Ybañez, (2018):

> Venezuela se encuentra sumergida en una gestión pública muy dinámica, siendo esta una de sus principales características, propiciando cambios gerenciales muy profundos que de alguna manera u otra han inducido a la gerencia pública a un mal desarrollo de los entes gubernamentales, respaldados por agentes perturbadores que hasta la fecha no hemos podido controlar, bien sea porque los desconocemos o no le hemos brindado la importancia que estos factores ameritan. Permitiéndole en la mayoría de los casos, indirectamente dirigir nuestras políticas públicas sin ningún tipo de sustentos y argumentos, basados en métodos arcaicos, poco ortodoxos y flageladores, generando caos en todos los ámbitos sobre todo en lo político, social, cultural y económico, hemos cedidos espacios que son vitales para el desarrollo, como lo son procesos productivos estancándolos de manera exorbitante. (p. 05)

Desde mi óptica, a nivel local los alcaldes son las autoridades principales en la gerencia pública municipal y tienen la responsabilidad de liderar la gestión y administración del municipio, junto con sus equipos de gobierno. En los últimos años la gerencia pública municipal en Venezuela ha enfrentado desafíos, como la crisis económica, la escasez de recursos financieros, la inestabilidad política y la falta de coordinación y comunicación entre los distintos niveles de gobierno. La gerencia pública municipal desempeña un papel fundamental en el desarrollo local y en la atención de las necesidades de la comunidad, por lo que es importante promover la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la gestión pública municipal para fortalecer la democracia y garantizar el bienestar de los ciudadanos a nivel local. Al respecto Maraboli (2021) en su artículo científico publicado por la revista científica de humanidades y artes, establece que se debe fortalecer la administración pública:

> Promoviendo una cultura de corresponsabilidad que equivale a fomentar la participación mejorando los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas, a la vez que se mejora la calidad de la información que emana de las instituciones públicas hacia las comunidades, como su factor condicionante. (p. 70)

La sociedad civil, las organizaciones comunitarias y los ciudadanos individuales, desde mi punto de vista deben involucrarse activamente en el diseño, la implementación y la evaluación de las políticas públicas locales, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basadas en las necesidades reales de la comunidad. El

derecho al acceso a la información pública es una facultad de la ciudadanía y una obligación de los Estados, que viabiliza la realización de los principios republicanos de publicidad de los actos de gobierno, de transparencia de la gestión pública, de rendición de cuentas, de participación en los asuntos públicos, así como también de los principios de libertad de expresión y de pensamiento. Estos principios son valorados como mecanismos de fortalecimiento institucional, de consolidación de la gobernanza y del Estado de derecho democrático.

Desde mi perspectiva la Contraloría Social, es un mecanismo de control ciudadano que promueve la transparencia, la participación y la rendición de cuentas en la gerencia pública local. Esta busca fortalecer la capacidad de la ciudadanía para realizar un control efectivo sobre la gestión municipal, mediante la capacitación, la auditoría social, la denuncia y el seguimiento de las políticas públicas. La Contraloría Social en Venezuela enfrenta desafíos como: la falta de confianza en las instituciones, la polarización política, la inseguridad ciudadana, la falta de acceso a la información y la falta de autonomía de los entes de control. La Contraloría Social no reemplaza las funciones de los órganos de control institucional, sino que complementa su labor.

De acuerdo a mi enfoque, las nuevas tecnologías de la información permiten la comunicación efectiva entre los distintos actores gubernamentales y de la sociedad civil, facilitando el trabajo en red, la colaboración, la coproducción y el diálogo. La colaboración entre el sector público y el sector privado permite aprovechar los recursos, el conocimiento y la experiencia de ambos sectores para lograr objetivos comunes, como la implementación de proyectos conjuntos, la provisión de servicios públicos y el impulso de iniciativas de responsabilidad social empresarial, la colaboración público-privada promueve un desarrollo sostenible y equitativo.

Nuevos Paradigmas de Gestión

En la actualidad, los gobiernos y las organizaciones públicas se enfrentan a un entorno complejo y en constante evolución. Para enfrentar este desafío, han surgido nuevos paradigmas de gestión que promueven la apertura, la descentralización y el desarrollo sostenible como pilares fundamentales de una gestión eficaz y transparente. En esta materia, Trigo et al (2017) explica que:

> La gestión pública efectiva representa una necesidad imperativa para el fortalecimiento de la democracia en la región y, por consiguiente, el concepto de gobierno abierto, como paradigma de gestión pública, llega para contribuir a hacer frente a estos desafíos, poniendo énfasis en la transparencia, el acceso a la información, la colaboración y la participación ciudadana. (p.31)

Los gobiernos abiertos se basan en los principios de transparencia, participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones gubernamentales. La Carta Democrática Interamericana de la Organización de los Estados Americanos (OEA) (2001), en su Artículo 4 señala que: "son componentes fundamentales del ejercicio de la democracia la transparencia de las actividades gubernamentales, la probidad, la responsabilidad de los gobiernos en la gestión pública, el respeto por los derechos sociales y la libertad de expresión y de prensa" Un Gobierno abierto busca fomentar la rendición de cuentas y fortalecer la confianza entre los ciudadanos y las instituciones públicas. La apertura de la información y la incorporación de la tecnología, permiten un acceso más amplio a los datos y facilitan la participación ciudadana en la toma de decisiones. Los gobiernos abiertos promueven una mayor interacción entre los actores públicos y privados, generando una gobernanza más inclusiva y eficiente, siendo así, Trigo et al (2017) lo describe como:

> Este nuevo paradigma, que aporta una perspectiva útil para adaptar la gestión pública a esta realidad compleja, enfatiza la necesidad de transparentar la gestión pública y la rendición de cuentas, garantizar el acceso a la información pública y fortalecer la interacción y colaboración con los diversos sectores de la sociedad para hacer más efectiva la provisión y la calidad de los servicios públicos, incorporando la participación ciudadana en todo el ciclo de políticas públicas. (p.49)

Un gobierno abierto se refiere a un enfoque de gobernanza, tradicionalmente, el gobierno se ha asociado con la toma de decisiones y el ejercicio del poder por parte de un grupo de líderes políticos o funcionarios públicos. Sin embargo, el concepto de gobernanza amplía esta noción y reconoce la participación de múltiples actores en la toma de decisiones y en la gestión de los asuntos públicos. Por otro lado, para Esther Nissán (2021):

> El estado conformado por el gobierno, la población y el territorio, se está transformando, la gobernanza como un nuevo paradigma, donde se

> desarrollan relaciones con la sociedad, donde hay una colaboración y una participación social mucho más activa, que algunos lo consideran como un nuevo modo de gobernar. (p.107)

En lugar de centrarse únicamente en el gobierno formal, la gobernanza considera la interacción entre el gobierno, la sociedad civil, el sector privado y otros actores relevantes. Este enfoque reconoce que los desafíos y problemas que enfrenta una sociedad son complejos y requieren soluciones colaborativas y participativas. Uno de los principios fundamentales de la gobernanza es la inclusión. Se busca que todos los grupos y sectores de la sociedad tengan voz y participen activamente en los procesos de toma de decisiones. Esto implica fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y la apertura hacia diferentes perspectivas. Al involucrar a múltiples actores, se busca aprovechar la diversidad de conocimientos, habilidades y experiencias para abordar de manera más efectiva los problemas y promover el desarrollo sostenible.

Además, la gobernanza como nuevo modelo de gobierno también se caracteriza por su enfoque en la colaboración y la cooperación entre los diferentes actores. En lugar de una relación jerárquica y unidireccional, se busca establecer mecanismos de diálogo y trabajo conjunto, con el objetivo de alcanzar consensos y construir soluciones compartidas. Trigo et al (2017 p.50) mantienen que: “Tanto las autoridades políticas como los funcionarios y los diversos actores sociales son llamados a colaborar para construir la democracia del futuro sobre la base de un gobierno transparente, efectivo, colaborativo y participativo, es decir, un gobierno abierto.”

No obstante, es importante destacar que implementar un enfoque de gobernanza no es sencillo y presenta desafíos, algunos de los obstáculos comunes incluyen la resistencia al cambio por parte de los funcionarios públicos, la falta de capacidades técnicas y la necesidad de salvaguardar la privacidad y la seguridad de la información. Para Trigo et al (2017 p.46): “Aún hay muchos retos pendientes relacionados con la reforma de la estructura de la administración pública, la capacitación de los funcionarios y el cambio cultural necesario para poder adecuar la administración a las exigencias de una democracia participativa y colaborativa.”

Esto implica un cambio en la mentalidad y en las prácticas de gobierno, promoviendo una mayor apertura hacia la participación ciudadana y la escucha activa de las necesidades y demandas de la sociedad. Requiere un marco legal y normativo sólido que respalde la participación ciudadana y la colaboración entre los diferentes actores. Además, se necesita construir capacidades y habilidades en todos los niveles de gobierno y de la sociedad para fomentar la participación efectiva y el diálogo constructivo. Explica Naser et al (2017) que:

> Un gobierno abierto y participativo promueve el derecho de la ciudadanía a ser parte central en la formulación e implementación de las políticas y a facilitar el camino para que las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, ideas y experiencia de los ciudadanos. Así, se promueve la creación de espacios de encuentro y diálogo que favorezcan el protagonismo, involucramiento y deliberación de los ciudadanos en los asuntos públicos. (p.9)

Los gobiernos abiertos fortalecen la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales, mejoran la eficiencia y la eficacia de la gestión pública al permitir una mayor participación y colaboración. Además, la apertura gubernamental fomenta la innovación, estimula el crecimiento económico y contribuye al desarrollo sostenible. El desarrollo económico sostenible se basa en la promoción de un crecimiento económico equitativo que tenga en cuenta aspectos sociales y ambientales. Este enfoque busca generar empleo, mejorar la calidad de vida de la población y garantizar la sostenibilidad ambiental. Para lograrlo, es necesario fomentar la innovación, diversificar la economía y promover la inclusión social.

El desarrollo sostenible busca conciliar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente y el bienestar social. Se basa en la idea de que los recursos naturales son finitos y deben ser utilizados de manera responsable, preservando su disponibilidad para las generaciones futuras. El desarrollo sostenible implica un enfoque integral que abarca aspectos económicos, ambientales y sociales. Requiere la adopción de políticas públicas que promuevan la eficiencia energética, la conservación de la biodiversidad, la gestión sostenible de los recursos naturales y el fomento de sociedades inclusivas y equitativas. Las políticas públicas y la participación ciudadana son elementos fundamentales para el desarrollo y la gobernanza democrática de un país.

Políticas Públicas

Las políticas públicas se refieren a las acciones y decisiones tomadas por los gobiernos para resolver problemas públicos y alcanzar objetivos sociales. Estas desempeñan un papel crucial en la promoción del desarrollo sostenible al establecer un marco normativo y acciones concretas para abordar los desafíos ambientales, sociales y económicos. De acuerdo con Naser et al (2017):

> Una gestión pública efectiva se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía e impulsar el desarrollo del país. Si a esto le impregnamos los principios y políticas de un gobierno abierto, estaremos promoviendo la aplicación de los principios de la transparencia y acceso a la información pública, y los mecanismos de participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y evaluación de las políticas, es decir, en todo el ciclo de la gestión pública. (p.13)

Estas políticas deben ser inclusivas, equitativas y orientadas hacia el largo plazo, promoviendo la colaboración entre diferentes actores y asegurando un uso responsable de los recursos naturales para el beneficio de las generaciones presentes y futuras. De acuerdo con Nissán (2021):

> La mejor manera de llevar a cabo políticas públicas exitosas es involucrando a la comunidad en la toma de decisiones e integrar a la comunidad de forma activa en el diseño, planeación, ejecución y evaluación de las políticas públicas locales, lo que implica fomentar la participación comunitaria en la vigilancia y control social de las políticas. (p.118)

En Venezuela en los últimos años, se han implementado diversos modelos gerenciales en el ámbito de las políticas públicas. Uno de los modelos principales es el modelo centralizado, el cual fue un modelo ampliamente utilizado en Venezuela durante el siglo XX, caracterizado por la toma de decisiones concentrada en el gobierno central. Por otro lado, tenemos el modelo burocrático, el mismo se centraba en la estructura jerárquica y en la burocracia estatal como principal mecanismo de gestión.

En el mismo orden de ideas, el modelo de gestión por resultados, busca medir y evaluar el desempeño de las políticas públicas en función de los resultados alcanzados, poniendo énfasis en la eficacia, la eficiencia y la rendición de cuentas. Finalmente, se encuentra el modelo social, el mismo, enfatiza la participación ciudadana y la construcción colectiva de políticas públicas, buscando involucrar a los ciudadanos y a las comunidades en la toma de decisiones, promoviendo la corresponsabilidad y la atención de las necesidades sociales.

La Gerencia Pública Municipal Venezuela

La situación política, económica y social compleja que enfrentado Venezuela en los últimos años, ha impactado negativamente en los principios de un gobierno abierto. Venezuela ha sido objeto de preocupaciones internacionales en cuanto a la falta de respeto a los derechos humanos, la erosión del Estado de derecho y la restricción de la libertad de expresión y de prensa. Estos factores dificultan la existencia de un ambiente propicio para el desarrollo de un gobierno abierto. En Venezuela, el acceso a la información pública se ha visto limitado y los mecanismos de rendición de cuentas no han sido efectivos. La opacidad en la gestión pública ha generado desconfianza y ha dificultado la participación ciudadana en la toma de decisiones.

En Venezuela, La gerencia pública municipal es responsable de la planificación e implementación de políticas públicas en áreas como educación, salud, vivienda y servicios públicos, la gestión financiera y presupuestaria. La gerencia pública municipal en Venezuela se refiere a la gestión y administración de los asuntos públicos a nivel local dentro de los municipios del país. Los alcaldes son las autoridades principales en la gerencia pública municipal en Venezuela, son elegidos por votación popular y tienen la responsabilidad de liderar la gestión y administración del municipio, junto con sus equipos de gobierno, los alcaldes son responsables de formular planes estratégicos, establecer políticas públicas y supervisar su implementación.

Sin embargo, es importante destacar que la situación de la gerencia pública municipal en Venezuela ha enfrentado diversos desafíos en los últimos años, como la crisis económica, la escasez de recursos financieros y la inestabilidad política. Además, la falta de coordinación

y comunicación entre los distintos niveles de gobierno ha generado algunas distorsiones en la implementación de políticas a nivel local, ya que en ocasiones no se consideran las particularidades y necesidades específicas de cada región. Estos factores han afectado la capacidad de los municipios para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y satisfactoria.

A pesar de los obstáculos, la gerencia pública municipal en Venezuela desempeña un papel fundamental en el desarrollo local y en la atención de las necesidades de la comunidad. Es importante promover la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la gestión pública municipal para fortalecer la democracia y garantizar el bienestar de los ciudadanos a nivel local. La participación ciudadana es un elemento esencial para fortalecer la democracia y la toma de decisiones desde la base. Al respecto Trigo et al (2017 p.37) establecen que: "La participación ciudadana, la confianza en las instituciones y la credibilidad de estas son tres pilares básicos, estrechamente relacionados, que sustentan la gestión pública y, por ende, la sostenibilidad democrática."

Contraloría Social

La sociedad juega un papel esencial en la gerencia pública local a través de la participación ciudadana y la vigilancia del cumplimiento de las políticas públicas. La sociedad civil, las organizaciones comunitarias y los ciudadanos individuales pueden involucrarse activamente en el diseño, la implementación y la evaluación de las políticas públicas locales. Esto promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basadas en las necesidades reales de la comunidad. La participación ciudadana fortalece la legitimidad de la gestión pública y permite la construcción de una sociedad más inclusiva y democrática. Para Naser et al (2017):

> Un gobierno abierto, participativo y responsable depende de que las personas tengan acceso a la información en poder de organismos públicos. El derecho a la información está protegido a través de las garantías de libertad de expresión que se encuentran en los principales tratados internacionales de derechos humanos. Esto ha sido reconocido por los tribunales internacionales de derechos humanos (Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos) y las

> principales autoridades internacionales (incluyendo los cuatro mandatos especiales sobre libertad de expresión en la Comisión de las Naciones Unidas, la OEA, la OSCE y el Comité de Derechos y de los Pueblos de la Comisión Africana, y el Comité Jurídico Interamericano), así como el Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas. (p.13)

Uno de los principales aspectos de la Contraloría Social es la promoción de la participación ciudadana activa en todas las etapas de la gestión pública municipal, desde la planificación y diseño de políticas y programas hasta su implementación y evaluación. Esto implica que los ciudadanos deben tener acceso a la información relevante, ser consultados y poder expresar sus opiniones, así como también contar con mecanismos efectivos para presentar quejas, denuncias o sugerencias. Por otro lado, Quiroga et al (2021) describe que:

> (…) El derecho al acceso a la información pública como una facultad de la ciudadanía y una obligación de los Estados, en sus tres poderes (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial), que viabiliza la realización de los principios republicanos de publicidad de los actos de gobierno, de transparencia de la gestión pública, de rendición de cuentas, de participación en los asuntos públicos, así como también de los principios de libertad de expresión y de pensamiento. Todos estos principios de derechos humanos son valorados como mecanismos de fortalecimiento institucional, de consolidación de la gobernanza y del Estado de derecho democrático. (p.21)

La Contraloría Social también busca fortalecer la capacidad de la ciudadanía para realizar un control efectivo sobre la gestión municipal. Para ello, se pueden implementar diferentes estrategias, como la capacitación y formación de los ciudadanos en temas de presupuesto, finanzas públicas, contratación pública y seguimiento de proyectos. De esta manera, los ciudadanos pueden adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para analizar y evaluar la gestión municipal de manera informada y crítica.

En Venezuela, se reconoce constitucionalmente el derecho de la ciudadanía a participar en la gestión de los asuntos públicos, tanto a nivel nacional como a nivel local, existen mecanismos formales de participación, como los consejos comunales, las asambleas de ciudadanos las organizaciones no gubernamentales y otros espacios de participación ciudadana. Estos actores pueden realizar auditorías sociales, denuncias y seguimiento a la gestión pública, velando por el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

Sin embargo, en la práctica, la participación ciudadana en los gobiernos locales ha sido limitada. La falta de confianza en las instituciones, la polarización política, la inseguridad ciudadana, la falta de acceso a la información y la falta de autonomía de los entes de control, han generado un clima de descontento entre la población, lo que ha dificultado la participación ciudadana activa. Estos factores limitan la efectividad de la contraloría social y dificultan su capacidad para garantizar una gerencia pública social y transparente.

Es importante destacar que la Contraloría Social no reemplaza las funciones de los órganos de control institucional, como la Contraloría General de la República o las contralorías municipales, sino que complementa su labor. La Contraloría Social actúa como un mecanismo de control ciudadano que promueve la corresponsabilidad y la vigilancia compartida entre la sociedad y las instituciones de control. Es así como la iniciativa privada también desempeña un papel fundamental en el desarrollo y la eficiencia de las políticas públicas a nivel local. La iniciativa privada tiene una gran capacidad para innovar y generar eficiencia en la gestión de los recursos. Al colaborar con la gerencia pública local, pueden aportar soluciones innovadoras, tecnologías avanzadas y métodos eficientes de gestión, mejorando así la calidad de los servicios y optimizando el uso de los recursos públicos. Para Nissan (2021) comenta que:

> Las nuevas tecnologías de la información, la plataforma web 2.0 será la herramienta de coordinación entre distintos actores gubernamentales y de la sociedad civil, un mecanismo de trabajo para la red de gobernanza, y la forma para enfocar esfuerzos, crear colaboraciones, cooperación, coproducción, diálogo e intercambio de recursos y de información, lo más importante, llegar a consensos y acuerdos; permitiendo así la coordinación y la comunicación efectiva entre los distintos actores, gubernamentales y de la sociedad civil, potenciando acciones conjuntas. (p.118)

Participación del Sector Privado

La iniciativa privada es un motor clave para la generación de empleo y el desarrollo económico local. Al colaborar con la gerencia pública local, se puede fomentar un entorno favorable para la inversión, la creación de empresas y el desarrollo de emprendimientos

locales. Esto no solo impulsa la economía, sino que también genera oportunidades de empleo y mejora la calidad de vida de la población. Seguidamente, Naser et al (2017) mantienen que:

> Pasar de un modelo "analógico", hermético y autorreferente de gobierno y gestión pública, a un modelo "digital", abierto, distribuido e incluyente, que no se afianza en la visión tradicional del monopolio exclusivo (y en muchos casos excluyente) para dar respuesta a las cada vez más complejas demandas y necesidades sociales desde la institucionalidad pública, sino que justamente aprovecha la aparición de nuevos, variados y múltiples espacios de interacción con otros actores (de la sociedad civil, ONG y del sector privado), facilitado por el avance tecnológico, para configurar una plataforma de trabajo en clave participativa y bajo una nomenclatura sustentada en la colaboración, el activismo cívico y las posibilidades de cocrear/coproducir valor público. (p.16)

La colaboración entre el sector público y el sector privado es esencial para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades en la gerencia pública local. Mediante alianzas estratégicas, se pueden combinar los recursos, el conocimiento y la experiencia de ambos sectores para lograr objetivos comunes. Esto puede incluir la implementación de proyectos conjuntos, la provisión de servicios públicos, la gestión de infraestructuras y el impulso de iniciativas de responsabilidad social empresarial. La colaboración público-privada permite aprovechar las fortalezas de cada sector y promover un desarrollo sostenible y equitativo.

Reflexiones Finales

Los nuevos paradigmas de gestión pública, gobiernos abiertos, democracia, descentralización, desarrollo económico y desarrollo sostenible son fundamentales para enfrentar los desafíos actuales y futuros. Promueven la apertura, la participación ciudadana y la toma de decisiones inclusiva, fomentan el desarrollo económico equitativo y sostenible, y buscan garantizar un futuro más justo y sostenible. Para implementar estos paradigmas es necesario fortalecer la capacidad institucional, mejorar la transparencia y promover la colaboración entre los actores públicos y privados. El desafío radica en superar las barreras y resistencias al cambio, y avanzar hacia un modelo de gestión público que pueda responder eficazmente a las necesidades de la sociedad y del planeta.

Los gobiernos abiertos son una forma de gobierno que busca promover la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración. Aunque existen desafíos en su implementación, ofrecen la oportunidad de fortalecer la democracia y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al involucrarlos activamente en la toma de decisiones gubernamentales. En el mismo orden de ideas, la gobernanza como nuevo modelo de gobierno representa un cambio en la forma en que se abordan los asuntos públicos, promoviendo la participación, la colaboración y la inclusión de múltiples actores. Este enfoque busca aprovechar la diversidad de conocimientos y experiencias para abordar los desafíos de manera más efectiva y promover el desarrollo sostenible.

Los gobiernos abiertos buscan proporcionar acceso a la información pública de manera clara y comprensible para los ciudadanos. Esto implica divulgar información sobre presupuestos, políticas, leyes, contratos y otros datos relevantes. La transparencia ayuda a prevenir la corrupción, fortalece la confianza pública y permite a los ciudadanos tomar decisiones informadas. Los gobiernos abiertos fomentan la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones. Esto implica proporcionar espacios y mecanismos para que los ciudadanos expresen sus opiniones, presenten propuestas y participen en la formulación de políticas públicas.

La participación ciudadana fortalece la legitimidad democrática y ayuda a que las políticas gubernamentales reflejen las necesidades y aspiraciones de la sociedad. Los gobiernos abiertos promueven la colaboración entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil. Esto implica trabajar de manera conjunta en la resolución de problemas y la implementación de proyectos. La colaboración puede conducir a soluciones más efectivas y eficientes, ya que se aprovecha la diversidad de conocimientos, recursos y perspectivas de los diferentes actores.

Los gobiernos abiertos y la gobernanza son enfoques fundamentales para fortalecer la democracia y mejorar la gestión pública. Al promover la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración, se busca construir sociedades más justas, inclusivas y responsables. Sin embargo, es importante reconocer que la implementación efectiva de estos

conceptos requiere un compromiso continuo por parte de los gobiernos, la sociedad civil y los ciudadanos en general. El concepto de "gobierno abierto" se refiere a la idea de promover la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en la toma de decisiones gubernamentales. Un gobierno abierto busca fomentar la rendición de cuentas, fortalecer la democracia y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la apertura y la transparencia en la gestión pública.

Las políticas públicas son instrumentos fundamentales para la gobernanza y el desarrollo de una sociedad. A través de su formulación e implementación, los gobiernos pueden abordar los problemas y desafíos que enfrentan los ciudadanos, promoviendo el bienestar general y mejorando la calidad de vida. Sin embargo, es importante que estas políticas sean evaluadas y ajustadas en base a sus resultados para asegurar su efectividad a lo largo del tiempo. Las políticas públicas desempeñan un papel fundamental en la promoción y el logro del desarrollo sostenible. A través de marcos normativos, incentivos y regulaciones, los gobiernos pueden orientar las acciones de la sociedad hacia un crecimiento económico inclusivo, la equidad social y la protección del medio ambiente. Es fundamental que las políticas públicas se desarrollen de manera integral, considerando la interconexión de los aspectos económicos, sociales y ambientales del desarrollo sostenible.

En el ámbito de la gerencia pública en Venezuela, existen diferentes modelos que se pueden aplicar para mejorar la gestión y eficiencia de las instituciones y organizaciones. Sin embargo, su implementación se ha visto limitada por la situación política y económica del país. Además, en el marco de la gerencia pública social, la contraloría social desempeña un papel fundamental para garantizar la transparencia y rendición de cuentas en la administración de los recursos públicos. Sin embargo, existen desafíos importantes para fortalecer la contraloría social en Venezuela, lo que dificulta su capacidad para supervisar y garantizar una gestión pública social y transparente.

En Venezuela es necesario promover la aplicación efectiva de los modelos de gerencia pública y fortalecer la contraloría social para lograr una gestión pública más eficiente, transparente y con un enfoque social. Esto requiere de un compromiso político y

de la participación activa de la sociedad civil en la toma de decisiones y la vigilancia de la gestión pública. La Contraloría Social en la gerencia pública municipal es una herramienta poderosa para fortalecer la gobernanza local, promover la transparencia y la rendición de cuentas, y prevenir la corrupción. Al involucrar a los ciudadanos en la gestión de los recursos públicos, se fomenta una mayor responsabilidad por parte de las autoridades municipales y se contribuye al desarrollo de comunidades más participativas y democráticas.

Para fortalecer las políticas públicas y la participación ciudadana en los gobiernos locales, es necesario promover un mayor diálogo y coordinación entre los distintos niveles de gobierno, brindar recursos suficientes, promover la transparencia y fortalecer los mecanismos formales de participación. Además, es fundamental fomentar la confianza y la participación activa de la ciudadanía a través de la educación cívica y la promoción de una cultura de participación política, la implementación de políticas públicas eficientes y la participación ciudadana activa son fundamentales para el desarrollo y la gobernanza democrática en Venezuela. A pesar de los desafíos actuales, es posible lograr avances significativos si se promueve una mayor colaboración y se fortalecen los mecanismos de participación ciudadana.

La gerencia pública municipal en Venezuela ha enfrentado múltiples obstáculos en los últimos años debido al contexto político, económico y social. La falta de recursos, la centralización del poder, la corrupción y los problemas en la prestación de servicios son algunos de los desafíos más prominentes. A pesar de estos problemas, algunos municipios han buscado soluciones innovadoras para mejorar la gestión pública y satisfacer las necesidades de la comunidad. A pesar de estos desafíos, los gobiernos locales en Venezuela desempeñan un papel importante en la prestación de servicios básicos como agua potable, recolección de basura, educación y salud en sus respectivas jurisdicciones. Además, algunos municipios han implementado iniciativas para fomentar el desarrollo económico local y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Es importante tener en cuenta que la situación política y social en Venezuela es compleja y está en constante evolución, por lo que el panorama de los gobiernos locales puede cambiar rápidamente.

Referencias Bibliograficas

Carta Democrática Interamericana de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Recuperado de: https://www.oas.org/charter/docs_es/resolucion1_es.htm

Maraboli, A. (2021). **Miradas de la gerencia pública desde la actualidad.** Venezuela. Recuperado de: https://revistas.uclave.org

Naser A y Ramírez A (2017). **Plan de gobierno abierto Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/S1601154_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nissan, E. (2021). **Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública** Selección de artículos de investigación. Innovación pública hacia el desarrollo sostenible: un nuevo modelo de gobernanza para la promoción de la salud Innovación pública hacia el desarrollo sostenible: un nuevo modelo de gobernanza para la promoción de la salud**.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/S1601154_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroja, L. D. (2021). **Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública** Selección de artículos de investigación. Desafíos en el acceso a la información pública para la evaluación de derechos humanos: la construcción de una matriz de vacancias**.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/S1601154_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trigo M y Álvarez V (2017). **Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/S1601154_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ybañez, M. (2018). **Análisis de la Gerencia Pública Venezolana en la actualidad**. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/analisis-de-la-gerencia-publica-venezolana-en-la-actualidad/