

Análisis del comportamiento electoral: De la elección racional a la teoría de redes*

Montecinos, Egon**

Resumen

En este artículo se revisa la literatura que explica el comportamiento electoral del individuo, en específico, se pone especial énfasis en la literatura sobre la elección racional y en los recientes aportes de la teoría de redes. El objetivo de esta revisión es identificar las preocupaciones esenciales, la explicación del voto y las principales debilidades y aportes de cada uno de los modelos que explican el comportamiento electoral. El principal resultado es que en el actual contexto, donde las diferenciaciones ideológicas se tornan difusas y el “bombardeo comunicacional” vuelve confusos los mensajes políticos, el voto no se puede definir completamente por una cuestión de razonamiento previo, sino que también por el trabajo de redes que realicen los partidos políticos o candidatos. La metodología utilizada fue de análisis documental donde se revisó la literatura especializada sobre la materia.

Palabras clave: Elección racional, individuo, redes, comportamiento electoral.

Analysis of Electoral Behaviour: From Rational Election to Web Theory

Abstract

This paper is a review of the literature that explains the individual's electoral behaviour, in specific, especial emphasis in literature on rational choice and the recent contributions of the theory of networks. The objective of this review is to identify the essential worries, an explanation of the vote, and the principal weaknesses and contributions of each one of the models that explain electoral behaviour. The principal result is that in the present-day context, where ideological differentiations become diffuse and communicational bombardment confuses the political messages, the vote cannot be totally defined completely as a result of previous reasoning, but also is influenced by the work of networks that the political parties or candidates undertake. The methodology used was documentary analysis wherein specialized literature on the matter was consulted.

Keys words: Rational choice, individual, networks, electoral behaviour.

Recibido: 06 – 06 – 03 • Aceptado: 06 – 12 – 07

* Este trabajo fue realizado durante la formación presencial del programa de Doctorado en Ciencias Políticas en FLACSO-México.

** Profesor investigador del Centro de Estudios del Desarrollo Regional y Local, CEDER, de la Universidad de Los Lagos, Osorno, Chile. Doctor en Ciencia Política por FLACSO-México.
E-mail: egonmontecinos@yahoo.es

Introducción

El estudio sistemático de los comportamientos electorales tomó un impulso muy importante a partir de la década de los '40 en los Estados Unidos (1). Desde esa fecha, existen diversas teorías o enfoques que valoran algunos aspectos más que otros para explicar la decisión individual del voto. Es así como algunos modelos lo hacen poniendo hincapié en la motivación individual instrumental, en la pertenencia a una clase social, en la religión que profesa, en el entorno geográfico de los individuos, o en los condicionamientos estructurales que enfrentan los electores en el momento de optar por un partido o candidato. Otros modelos ponen énfasis en los factores coyunturales y puntuales de cada elección y de los candidatos en contienda, así como en el tratamiento de los temas del debate electoral que pueden estar haciendo que un gran número de electores opten por un candidato u otro.

Estos modelos tradicionalmente en la literatura se pueden agrupar en 3 grandes paradigmas explicativos del comportamiento electoral (Goodin y Klingemann, 1996). Al primer modelo en la literatura se le distingue como sociológico y tiene como referencia fundamental los estudios del llamado grupo de Columbia liderado por Paul Lazarsfeld, quienes hicieron sus principales trabajos a partir de los años '40. El segundo modelo es el psicosocial del grupo de la Universidad de Michigan, dirigido por Angus Campbell en el cual también se incorporan los trabajos del enfoque comunicacional. El tercer grupo proviene de la Economía Política, derivando en las teorías de la Elección Racional, desarrolladas bajo principios de análisis económico para analizar y explicar los problemas de la política, utilizados entre otras cosas, para el análisis del proceso de decisión de los votantes.

En este artículo, que tiene un carácter eminentemente descriptivo, se hace una revisión de la literatura de cada uno de estos grupos mencionados, pero se pone especial énfasis en las discusiones provenientes de la teoría de la elección racional y se incorporan los aportes recientes de la teoría de redes para analizar y explicar el comportamiento electoral. El objetivo de esta revisión es identificar la preocupación esencial de cada modelo, sus principales contribuciones y debilidades y los aportes de cada uno de ellos para explicar el comportamiento individual del voto.

En una primera parte se presenta el Modelo de Michigan y el de la Comunicación Política, el cual da cuenta del voto a partir del análisis de la actitud del votante. En la segunda parte, se revisa la teoría de la Elección Racional, este enfoque utiliza las teorías de la Elección Social provenientes de la economía para explicar cómo los candidatos, partidos y votantes toman sus decisiones políticas. En la tercera parte, el Enfoque sociológico o modelo de Columbia, en estos estudios se privilegian las características sociales de los individuos como principales variables explicativas de su comportamiento electoral, es decir, de acuerdo a su afiliación religiosa, clase social, residencia rural o urbana. Finalmente en la cuarta parte se presentan los aportes de la teoría de redes para explicar el comportamiento electoral del individuo.

1. El modelo de Michigan y el de la Comunicación Política

Este modelo fue construido mediante las investigaciones del Center for Survey Research de la Universidad de Michigan (Goodin y Klingemann, 1996). El primer estudio se realizó en ocasión de la elección presidencial de 1952. Este modelo se construye sobre las

actitudes políticas de los votantes. En la obra "The American Voter" se pueden identificar tres tipos de actitudes como las de mayor peso explicativo en la decisión individual del voto, éstas son la identificación partidaria, la actitud frente a los temas del debate electoral y la simpatía por el candidato.

Este modelo también es conocido como enfoque sicosocial del comportamiento electoral. En esta línea de investigación se encuentra un interesante énfasis hacia el estudio de la comunicación política, la cual criticó los trabajos de la escuela de Columbia, reivindicando un rol central de las campañas electorales en los resultados de las elecciones. Se decía que los trabajos de Columbia habían subestimado el verdadero impacto de la comunicación política y recordaban que normalmente un reducido porcentaje de votantes que se desplazan de un partido a otro puede cambiar el resultado de una elección. Este enfoque criticó la estrechez conceptual del modelo de Columbia que tomaba en cuenta únicamente la conversión de los electores como indicador de impacto de las campañas, sin tener en cuenta otros elementos decisivos, como la activación de predisposiciones latentes o la motivación de los votantes con una identificación partidaria ya definida.

Las investigaciones enmarcadas en esta perspectiva comunicacional se centraron en el análisis de los medios masivos de difusión, sin embargo, en varios estudios se señalaba la fuerte influencia de los contactos personales en el cambio de intención de voto. No obstante, las principales críticas que se le realizaron al modelo fueron que los ciudadanos no necesariamente están lo suficientemente atentos para ser afectados por los medios de comunicación y que los mensajes intermitentes y conflictivos tienden a eliminarse con otros mensajes de otras características. Así

también los procesos en el nivel individual, es decir, la retención y atención selectiva basada sobre las predisposiciones políticas preexistentes, tienden a deformar los mensajes de los medios y de ahí que se anulen sus efectos (Goodin y Klingemann, 1996).

2. La Elección Racional como modelo dominante

Este enfoque utiliza las teorías de la Elección Social provenientes de la economía para explicar cómo los candidatos, partidos y votantes toman sus decisiones políticas (Riker y Ordeshook, 1973) asumiendo que la vida política es un mercado donde se puede elegir el producto que más le interesa al consumidor. El modelo de elección racional plantea que los actores políticos tienen un comportamiento racional motivado y orientado a maximizar sus objetivos individuales.

Esta visión difiere claramente del enfoque sociológico que considera a los individuos en una permanente respuesta a los condicionamientos de su entorno. Pero de acuerdo con este enfoque ¿por qué vota la gente?. De acuerdo con la Elección racional, pero principalmente a partir de la obra "*Una Teoría Económica de la Democracia*" de Anthony Downs en 1957, el acto de votar sería como un cálculo sobre los costos y beneficios, así como a las probabilidades percibidas de que el voto de uno sea decisivo en el resultado de la elección. La idea principal es que el beneficio de votar debe ser mayor que el costo, de otra manera, la persona se abstendría (Downs, 1957).

El modelo teórico mediante el cual se explica la decisión de votar se basa fundamentalmente en tres aspectos. El primero de ellos son los beneficios derivados de que el candidato o el partido preferido por el elector sea elegido (Downs, 1957). Estos beneficios

pueden ser materiales, como la reducción de impuestos, o inmateriales como la gratificación psicológica de que el candidato preferido sea el elegido. El beneficio tiene rasgos de bien público, porque ningún ciudadano puede ser excluido de disfrutar de la victoria de su partido o candidato con independencia de si ha votado o no (Criado, 2003). El segundo componente que un elector racional debería tener en cuenta para tomar su decisión es la probabilidad de que su voto determine el resultado de la elección, sin embargo, esta probabilidad es minúscula incluso en elecciones muy competitivas. Por último, el tercer elemento son los costos de votar. Dentro de estos costos se incluiría, por ejemplo, el tiempo y el dinero invertido en trasladarse hasta el lugar de la votación.

Tomando en consideración estos supuestos las personas votarán siempre y cuando los beneficios que obtengan del acto de votar superen los costos del mismo. Racionalmente, como se señaló anteriormente, el resultado sería que la gente mayoritariamente no vote ya que en elecciones por muy cerradas y reñidas que sean, la posibilidad de que 1 voto afecte el resultado general de la elección tiende a ser muy bajo. Por su parte, respecto al beneficio aunque este se disfrute individualmente de la manera más egoísta que nos imaginemos, también será disfrutado por todos ya que se trata de un bien público. Aún así, la gente mayoritariamente vota, a esta situación se le conoce tradicionalmente como la paradoja del voto o paradoja de la votación, y a partir de esta contradicción se desprenden una serie de críticas y propuestas dentro de las ciencias sociales que apuntan en 2 direcciones. Una tiene relación con las críticas que apuntan a los fundamentos mismos de la teoría de la elección racional; otra con las dificultades

para explicar específicamente el comportamiento electoral.

Al respecto, una de las críticas más comentadas a la elección racional ha sido la de Green y Shapiro (1994), quienes afirman que la explicación del voto demuestra algunas de las patologías más frecuentes de la elección racional, como ha sido la utilización de argumentos ad hoc, predicciones vagas e incapacidad de formular una hipótesis nula coherente. Normalmente, en cualquier tipo de elección o en cualquier país, varios millones de personas votan. Esta divergencia entre el equilibrio de escasa participación predicho por la teoría y la participación mayoritaria que se observa en la realidad supone un fracaso empírico considerable para la explicación del voto desde la elección racional (Green y Shapiro, 1994). No obstante, desde la elección racional se han seguido distintas estrategias para responder a este problema.

Una de las más importantes contracríticas y posterior solución a la paradoja del voto es la inclusión de un nuevo parámetro en el cálculo de éste. Este nuevo parámetro representa una forma distinta y más amplia de entender la utilidad que el elector recibe y le da al hecho de votar. En la teoría económica de Downs (1957) se reconoce ya el valor de votar pero considera que es muy pequeño para los ciudadanos, por lo tanto, cualquier aumento de los costos puede amenazar la participación de las personas en el acto de votar.

Riker y Ordeshook (1968 y 1973) critican esta especie de irracionalidad del voto y complementan el trabajo iniciado por Downs y agregan el valor de cumplir el deber cívico como ciudadanos de asistir a votar, el valor de expresar por medio del voto apoyo al sistema político o a la nación (Morrow, 1994). Estos factores son considerados el componente expresivo del voto. Los electores reci-

ben estos beneficios por el hecho de votar, independientemente de las consecuencias de su acción. El voto así visto se convierte en un acto de consumo en lugar de un acto de inversión (Fiorina, 1976).

De este modo, si los beneficios derivados de votar y los beneficios derivados de la gratificación psicológica de cumplir con un deber cívico son mayores que los costos, entonces el equilibrio predicho será la participación de la mayoría de los ciudadanos, cuestión que ayuda a explicar un poco más el acto mayoritario de votar. A este planteamiento se acerca Schuessler (2000), quien sostiene que los votantes pueden estar motivados por cuestiones expresivas así como instrumentales y otorga al componente expresivo del voto una justificación más psicológica, en el sentido de que el voto sería un medio de expresar creencias y preferencias políticas para reafirmar la propia identidad política. No obstante, la crítica a esta propuesta señala que incluir la gratificación psicológica dentro del cálculo del voto producto del cumplimiento de un deber cívico, también resulta ser una explicación ad hoc y está fuera del campo de la elección racional (Green y Shapiro 1994).

En la misma línea, Ferejohn y Fiorina (1974) proponen revisar el modo de calcular la utilidad para el elector. En lugar de maximizar la utilidad esperada, los electores deberían minimizar la pérdida máxima. Esta propuesta la podemos explicar mejor con el siguiente ejemplo. En una elección de alcalde donde el candidato ganador obtiene su triunfo sólo por 10 votos de diferencia, puede llegar a producir en muchos ciudadanos simpatizantes del candidato perdedor, un arrepentimiento tras no votar. Minimizar la pérdida máxima para estos electores perdedores, en este caso, implicaba votar. Si los electores hubieran minimi-

zando la máxima pérdida el resultado hubiese sido distinto al obtenido.

Barry (1978) señala que una explicación del voto basada en parte en los beneficios derivados del acto de votar es perfectamente compatible con una explicación racional. No obstante, la explicación del cálculo del voto basada en añadir un parámetro que represente la gratificación psicológica de cumplir un deber cívico resulta insatisfactoria porque no explica gran cosa. De acuerdo con Barry, esta explicación basada en que los electores valoran el hecho de votar en sí mismo equivale a decir que los ciudadanos votan porque les gusta votar (Criado, 2003). ¿Cómo explicar entonces el desagrado que la gente manifiesta cuando tiene que ir a votar?.

William Riker (1995) agrega que la teoría de la elección racional no dice nada acerca del tipo de preferencias que el individuo debe tener, únicamente asume de antemano que los individuos saben lo que quieren y tienen la capacidad de ordenar sus preferencias transitivamente. Por lo tanto, para evitar una explicación tautológica sería necesario añadir una pregunta sobre el origen de esta preferencia: ¿por qué les gusta votar o simplemente por qué votan?. Y la explicación del origen de la preferencia está fuera del ámbito de la elección racional.

No obstante, no todos los teóricos de la elección racional comparten la visión de la elección racional individualmente motivada e intencional, Satz y Ferejohn (1994) señalan que las preferencias se derivan de la posición del sujeto en su estructura social. Esto hace que las explicaciones de elección racional sean más plausibles en contextos donde las decisiones están muy constreñidas. En este tipo de contextos la teoría debe su capacidad explicativa a los intereses inducidos de la estructura social en lugar de la psicología indivi-

dual del agente. Por este motivo la elección racional predice mucho mejor el comportamiento de los partidos que el de los votantes.

Siguiendo con el argumento de la motivación expresiva del voto, Overbye (1995) también ha ofrecido un mecanismo que explica esta motivación desde una aproximación de la elección racional. Comparte con las críticas a la inclusión de un parámetro que recoja la gratificación expresiva como una solución muy poco explicativa (Criado, 2003). Para Overbye, el voto podría ser visto como una decisión racional de inversión pero no para conseguir un determinado resultado electoral, sino más bien una inversión en un tipo de reputación que los individuos están interesados en mantener en su vida diaria. Este autor considera que los individuos interactúan en un contexto estratégico y que las acciones que realizan cotidianamente en relación con otro “conocido”, les permite tener una idea más clara de sus preferencias electorales.

Esta explicación se acerca con lo planteado por Anna Harvey, (1994) cuando señala que las personas votan no sobre la base de sus preferencias políticas o por una política en particular, sino más bien porque el acto de votar se requiere como una condición de aceptación en su familia, vecindario, amigos, colegas de trabajo y en otras personas requieren la aceptación de un partido político o un grupo de interés. Por lo tanto, el origen de la motivación expresiva del voto son los beneficios derivados de mantener una cierta reputación.

La expresión de la identidad, mediante el voto, no es sino una señal de las verdaderas preferencias del individuo. De este modo, el voto expresivo se reformula en una especie de voto instrumental. La solución de Overbye y Harvey parece mucho más convincente que las aportadas hasta ahora. Son hasta cierto

punto inmunes a las críticas que afirman que los autores de la elección racional buscan soluciones ad-hoc al margen de los supuestos habituales de la teoría, sean éstas suponer que el individuo obtiene beneficios expresivos de votar o que forma sus creencias de manera irracional. La solución de Overbye está firmemente dentro de los modelos estándar de elección racional y permite formular hipótesis comprobables empíricamente acerca de la probabilidad de que determinados colectivos o grupos voten.

Resumiendo, este enfoque se basa en un número reducido de premisas que son esenciales y que permiten hacer inferencias lógicas y prever las decisiones de los actores políticos. Esta línea de investigación ha construido modelos que tienen la ventaja de lograr un buen compromiso entre la simplicidad y el realismo. Descartan los elementos no esenciales y no se preocupan tampoco en profundizar en la naturaleza de los factores que están detrás de esos puntos centrales (Criado, 2003). Desde el modelo de la Elección Racional, el ciudadano llega a determinar por quien votar por lo menos por 3 aspectos.

- Primero, supone al elector racional movido por un interés individual que tiene una preferencia clara por ciertas políticas frente a otras y por ciertos rasgos de los candidatos frente a otros, que puede ordenar esas preferencias en un “ranking” y que dispone de información suficiente sobre toda la oferta electoral. Este modelo que se ha llamado de distancia de los candidatos en relación con el “candidato ideal” se construye sobre la hipótesis de que existe en la mente de cada elector un “perfil” del candidato ideal, y que este elector vota por el candidato real, que a su juicio, se acerca más al candidato ideal. Hay diferentes versiones de este modelo

que se estructuran según la manera en que se define al candidato ideal y según la forma en que se miden las distancias entre este y los candidatos reales. En la realidad puede ser cierto este análisis para un determinado grupo o población de un país o región, no obstante, a mi juicio puede existir un porcentaje considerable de personas que no cuentan con la información necesaria y suficiente para definir el perfil de su candidato ideal o las características básicas que este pudiera tener, ya sea porque no cuentan con los medios de comunicación a la mano, porque no saben leer, porque no les interesa la política (pero igual va a votar) o simplemente porque no disponen del tiempo para realizar dicho ejercicio cívico.

- El segundo aspecto, denominado votante retrospectivo, supone que el ciudadano usa atajos informativos y valoraciones en sus razonamientos sobre la política y los partidos y simplifica sus razonamientos evaluando su propio bienestar con respecto al pasado inmediato del cual hacen responsable a las autoridades gubernamentales, ya sea recompensándolas por los logros o culpándolas por los fracasos (Goodin y Klingemann, 1996). Estas evaluaciones retrospectivas no se abastecen solamente de información que haya recolectado el propio elector, sino también en los juicios de otras personas o de los medios de comunicación sobre el cumplimiento de las autoridades gubernamentales (Fiorena, 1981).
- El tercer modelo se relaciona con la coincidencia entre los puntos ideales del votante y las posiciones del partido o del candidato respecto de una escala de problemas relevantes para el elector (Goodin y Klingemann, 1996). El votante, de

acuerdo a la elección racional, invertiría su voto en aquel partido o candidato que prometa mejores resultados en torno a los problemas que al elector le interesan (Downs, 1957).

Ahora bien, independientemente de los avances que ha hecho fundamentalmente la teoría de la elección racional en términos de explicar el comportamiento del voto, surge la pregunta de si las evaluaciones retrospectivas, la cercanía de temas y definiciones de perfiles se razonan cada vez que existe una elección, ya sea nacional, regional o local o si sirven solamente para definir el voto en una única elección de carácter nacional. De esta perspectiva, y de acuerdo con lo planteado por Goodin y Klingemann, la elección racional entrega elementos para entender y explicar el voto como un hábito que se transforma en acción repetida para la mayoría de los votantes, porque un sector sustancial del electorado ya ha realizado sus razonamientos tiempo atrás y sus preferencias adoptan únicamente la forma rudimentaria, ya que conocen cual es el candidato o partido que más les gusta (Goodin y Klingemann, 1996).

3. El Enfoque sociológico o modelo de Columbia

Originalmente este modelo se basó en las investigaciones del grupo de Paul Lazarsfeld, del Bureau of Applied Social Research y ha gozado de una influencia muy grande en el estudio académico de los comportamientos electorales (Goodin y Klingemann, 1996). En aquellos estudios se trató de identificar los factores que ejercían mayor influencia en la decisión del votante. Mediante el uso de encuestas sobre una muestra fija de 600 personas se siguió la evolución de la toma de decisión del voto a lo largo de la campaña electoral de

1948 en los Estados Unidos. A este enfoque se le llama también “sociológico”, pues las conclusiones de los estudios privilegian las características sociales de los individuos como principales variables explicativas de su comportamiento electoral, es decir, de acuerdo a su afiliación religiosa, clase social, residencia rural o urbana, los electores eran considerados predispuestos a votar sea por Demócratas o Republicanos. Los católicos, obreros y residentes urbanos, tenían una tendencia muy fuerte a votar demócrata, mientras que los protestantes, clase media y residentes en zonas rurales votaban mayoritariamente republicano (Criado, 2003).

Se destacaba la fuerte estabilidad en las decisiones de voto y que la incidencia de las campañas electorales era extremadamente débil frente a los condicionamientos sociales en el momento de optar por un partido o por un candidato. Otro de los argumentos centrales era que los atributos sociales ejercen una gran influencia sobre los individuos, no porque ellos nos impongan las preferencias y determinen los intereses, sino más bien porque ubican a los individuos en la estructura social y esto hace que se afecte su exposición a información política y por ende se comienza un proceso de construcción de preferencias, así una persona pensará políticamente de acuerdo a como sea socialmente (Goodin y Klingemann, 1996).

Esta postura en su momento fue criticada por su determinismo social y por considerar a la política como un residuo de la vida social, no obstante, lo que se pretendía establecer era la existencia de una determinada correlación entre las preferencias políticas y la vida social, lo cual no necesariamente significaba que la política sea un simple residuo de la vida social y que la preferencia política esté socialmente determinada. En esta misma línea, Key

y Munger (1959) critican la idea de que la preferencia política esté solamente determinada por un interés individual, egoísta, instrumental y señalan que si se quiere entender cómo vota un determinado segmento de una población o de un país debemos situarnos y comprenderlos desde donde ellos residen, cuáles son las circunstancias que los rodean, en qué contextos y redes sociales se insertan y esta comprensión no puede ser llevada a cabo si los estudiamos simplemente como individuos aislados de un tiempo, espacio y contexto. Este enfoque, pone especial énfasis en los propósitos individuales y las características contextuales en las que se mueve un individuo debido principalmente a los contextos y las redes que rodean a los ciudadanos.

Dentro del enfoque sociológico, se pueden distinguir 3 vertientes que ponen distintos énfasis para explicar el comportamiento electoral: los contextos sociales, el modelo de influencia espacial y últimamente podemos ubicar en este modelo a la teoría de las redes sociales.

Respecto a los contextos sociales se pueden definir como una composición social de un ambiente determinado que puede tener características diferentes que influyen en la determinación y definición de votar o no por un determinado candidato. De esta forma, los contextos quedan fuera del alcance del control individual, ya que no se conforman por medio de las preferencias individuales (Goodin y Klingemann, 1996). Así definidos, los contextos sociales determinan las características, el tipo y el grado de interacciones que establezca el ciudadano con otras personas y eso de alguna manera determina la preferencia electoral de él. Por ejemplo, será distinta la definición de una preferencia de voto si un individuo vive en una zona minera, que si vive en una zona residencial de carácter urbana.

Respecto al modelo de influencia social podemos señalar que este se sustenta en la intimidad y la confianza como los principales ingredientes que definen la influencia política entre ciudadanos que no necesariamente se relacionan con motivos y propósitos individuales e instrumentales. Esta idea fue trabajada por Burt (1987) quien la llamó cohesión social y que retrata que la influencia social sucede en la política cuando la gente se tiene alta consideración personal (este aspecto se relaciona de manera más directa con la teoría de redes y los vínculos fuertes que serán tratados más adelante).

Esto llega a ser el producto de vínculos íntimos en donde los ciudadanos son más propensos a influir unos sobre otros, en la medida que se tienen alta consideración personal entre familiares (2), amigos, novios, etc. No obstante, un ciudadano será más propenso a ser influido si reconoce la existencia de intereses compartidos y comunes, lo cual puede hacer que tenga una predisposición más agradable a ser influido. Una de las críticas que se puede hacer a este modelo es que pasa por alto importantes consecuencias que derivan de la comunicación social y de la información política a través de los límites de los grupos sociales (Goodin y Klingemann, 1996).

4. La teoría de redes y el comportamiento electoral del individuo

Mientras los contextos sociales estaban definidos estructuralmente y son externos al individuo, las redes sociales son creadas como una consecuencia de los individuos y sus elecciones. Incluso aún, cuando los individuos tienen poco control sobre la composición social y política de sus entornos tienen discreción sobre las redes de contactos que establecen den-

tro de los distintos escenarios (Goodin y Klingemann, 1996). Pero ¿qué es una red?, ¿cómo se origina?, ¿cuáles son sus planteamientos centrales?, ¿cuál es su utilidad para explicar el comportamiento electoral?.

El origen del corpus teórico de la teoría de redes se remonta a los años 70. Sin embargo, las investigaciones acerca de las redes sociales y de los vínculos sociales surgen con fuerza en los años 90 y se encuentran en la actualidad ampliamente integradas a las prácticas de investigación en sociología, historia, demografía, ciencia política y antropología social, en especial en América del Norte y Europa (Barozet, 2002). Emmanuel Lazega define la red como “un conjunto de relaciones específicas de colaboración, apoyo, consejo, control o también influencia entre un número limitado de actores” (Lazega, 1998). Por su parte, Mauricio Gribaudi, (1998) la define como “un espacio social dentro del cual coexisten varias esferas de actividad, las que se pueden analizar según las características formales de los vínculos que existen entre sus componentes sean éstos individuos, grupos o también instituciones”.

Las raíces de la teoría de redes son anglosajonas y provienen del trabajo de sociólogos quienes aplicaron los análisis de la antropología participativa a sociedades complejas o a comunidades urbanas. En efecto, se considera que la estratificación social también es el resultado de los vínculos sociales y de los juicios de valor que cada uno hace acerca de la posición de los demás y de las relaciones entre ellos y uno mismo. La formación de vínculos más cercanos o más fuertes sería el resultado de una serie de elecciones, las que al final conforman subgrupos o círculos sociales.

A través de diversos estudios se llega a plantear la importancia de la red personal la cual se trataría de un conjunto de individuos

entre quienes existen códigos de reconocimiento y de comportamiento, reglas y símbolos entre grupos de amigos, de colegas, de militantes, etc., a diferencia de las redes completas que vienen a ser el conjunto de las redes personales dentro de un grupo, de una sociedad o a mayor escala (Barozet, 2002). No obstante, los aportes más importantes para la teoría de redes ocurren a finales de los años 70 en la Universidad de Harvard, cuando el análisis se amplía, gracias a las nuevas formalizaciones matemáticas a través de sus representantes más importantes de esta corriente como C. White, J.P. Boyd, E. Laumann, J. Levine y R. Bur (Barozet, 2002). El análisis se centró principalmente en las propiedades formales de las redes globales y en el estudio de los vínculos estructurales, tales como el parentesco, los vínculos institucionales, los estamentos, o situaciones determinadas por una situación, por un lugar o por un espacio físico.

Las redes sociales constituyen una cadena multi-direccional, compuesta de variadas dimensiones que relacionan a las personas y que crean un área que se expresa como un espacio social en el cual coexisten varias esferas de actividad, política, social y económica las que se pueden analizar según las características formales de los vínculos que existen entre sus componentes siendo éstas individuos, grupos o también instituciones (Gribaudo, 1998).

El análisis de redes postula que las personas tienen una doble pertenencia: a categorías y a redes. Las categorías reflejan las relaciones que vinculan a los individuos y a los grupos y surgen del análisis de los elementos que componen la estructura social en la cual estamos insertos. Postula también que no se puede estudiar las características de los individuos independientemente de sus relaciones con los demás.

Tras los fundamentos de la teoría de redes se aprecia claramente la naturaleza integralmente social del ser humano, es decir, tienen mucha importancia los vínculos y relaciones que se establecen durante toda la vida, ya sea, por vínculos laborales o de propiedad, vínculos afectivos, para definir una preferencia de voto por uno u otro candidato. De esta manera, cada individuo actúa por el hecho de que vive de manera constante en una relación de interdependencia con otros individuos formando parte de un conjunto de cadenas y lazos que constituyen a los demás y a cada uno de esos otros individuos y a su vez es parte de las cadenas que lo ligan, las cuales no tienen un carácter visible o tangible. Son más flexibles, elásticas, variables y más cambiantes, pero no son menos reales ni seguramente menos sólidas.

Desde esta perspectiva, es necesario entender la relación que existe entre el individuo y los componentes y procesos de la sociedad, para ello hay que lograr entender o más bien romper con el pensamiento bajo la forma de individuos entendidos como sustancias aisladas y pasar a reflexionar acerca de las relaciones y de las funciones que se producen entre individuos. Este es uno de los fundamentos de la teoría de redes y de sus aplicaciones y es una postura que la ciencia política y en especial las explicaciones acerca del voto tienden a olvidar con frecuencia.

Tomando tanto los aportes de la elección racional como de la teoría de redes se podría plantear un interés individual como fundamento del funcionamiento de la sociedad, el cual determina la estructura social y que ésta a su vez reivindica un cierto determinismo de la estructura sobre los intereses y por lo tanto sobre las decisiones de los individuos. De esta manera, tendríamos que la estructura social no se limitaría a una suma de acciones individua-

les y que deja al individuo libre de sus actos, pero en un contexto donde todo no le es posible y sus decisiones no las toma aisladamente ni intencionalmente motivado de manera individual. En consecuencia, los actores no evalúan sus intereses electorales solos, sino que en relación con los intereses de personas socialmente similares y vinculadas a ellos.

De esta forma, la teoría de redes se puede aplicar a más de un ámbito tradicional de la ciencia política. Las nociones de poder y de autonomía son especialmente relevantes para entender cómo los actores aprovechan o desaprovechan la existencia de vacíos relacionales que les permiten posicionarse como un intermediario indispensable, mientras suben las posibilidades de que el individuo esté presionado al encontrarse dentro de relaciones entre personas que se conocen entre sí. En este sentido, en cualquier sistema, existen actores que son claves y actores que no. Por lo tanto, el conocer la ubicación de las personas en la estructura social, así como su cantidad y calidad de relaciones interpersonales es un gran recurso de poder electoral, cuestión que cobra una especial relevancia en los momentos de escasa diferenciación ideológica al momento de las campañas electorales.

En este contexto, el trabajo relacional que consiste en conocer y manejar las relaciones, movilizar o alterar la calidad o la naturaleza de éstas, formar o cortar vínculos, tiene una fuerte carga estratégica que puede ser bien utilizada por un determinado partido político, a partir del fortalecimiento de relaciones cotidianas que establecen con la ciudadanía, relaciones que son más horizontales que verticales y a través del trabajo con agentes claves en las comunidades, dirigentes sociales y organizaciones comunitarias, además de la formación de líderes sociales. Para la teoría de redes cobra más relevancia los vínculos entre veci-

nos para explicar el voto que las categorías tradicionales como el sexo o la pertenencia de clase o la motivación individual.

Este tipo de estudio y resultados se basan en los análisis de Mark Granovetter (1982), quien estableció la diferencia entre *vínculos fuertes* que corresponde a parientes, amigos y personas que se sienten muy cercanas y *vínculos débiles* que corresponden a los llamados conocidos que establece una persona en un espacio delimitado. Estos últimos, de acuerdo con Mark Granovetter son los que cimentan la sociedad, pues establecen los puentes entre círculos sociales más amplios con círculos más estrechos compuestos por amigos y familiares.

Estos vínculos débiles son los que establecen los agentes claves en una comunidad o líderes sociales los cuales establecen una serie de redes que lleva implícito un tema ligado a la confianza y a los espacios territoriales que se frecuentan con mayor regularidad. El que una persona de una comunidad determinada confíe en un líder dado, depende en gran parte de si existen contactos personales intermedios, que por su propio conocimiento pueden asegurarle que el líder es digno de confianza y pueden, si es necesario, interceder con el líder y sus lugartenientes en su nombre. La confianza en el líder está íntegramente relacionada con la capacidad de predecir y afectar su comportamiento. Los líderes, por su parte, tienen poca motivación para ser sensibles o ni siquiera dignos de confianza hacia aquellos con quienes no tienen conexión directa o indirecta (Granovetter, 1982).

Por tanto, desde el punto de vista de los líderes de los partidos políticos, los vínculos débiles son un importante recurso para hacer posible la oportunidad de modificar el comportamiento del voto de una persona. Aquí la mayor ventaja es el importante papel que jue-

gan los vínculos débiles en la cohesión social efectiva. Particularmente los agentes claves en las comunidades elaboran estructuras de vínculos débiles con puente entre los grupos más coherentes que constituyen redes operativas en localizaciones particulares, que en estos casos son aprovechadas para modificar un comportamiento electoral. Así, la información y las ideas se mueven más fácilmente por medio de las redes, dándole algún sentido al voto cuando no se tiene claro cuales son las diferencias sustantivas entre un partido y otro. El mantenimiento de los vínculos débiles, puede ser muy bien la más importante de las armas electorales que un partido político puede utilizar en elecciones ya sea locales, provinciales o nacionales.

Finalmente podemos decir que las redes y en especial la idea de los vínculos débiles facilitan la difusión de la información y de las opiniones de manera informal pero no menos eficiente. En lo referente a las razones del voto, la teoría de redes le otorga especial importancia al plantear que las opiniones no se forman solamente a partir de la persona de manera instrumental, o según sus características o categorías tradicionales, sino que también puede responder a su inserción en redes mediante vínculos sociales, los que le proveen opiniones, influencias, convicciones, puntos de comparación, preferencias etc.

5. Conclusiones

En teoría, los electores deciden su voto calculando los beneficios que pueden obtener de un gobierno de uno u otro partido. En la práctica, dado que la información sobre los programas y sus posibles repercusiones, la competencia de los candidatos y la sinceridad de sus intenciones, excede a la que puede reunir y analizar cualquier elector común, los electo-

res pueden utilizar lo que podemos llamar atajos informacionales: la ideología o identidad partidaria es el fundamental de estos atajos. Sobre esa base los electores construyen vínculos de identificación que tienen un componente valorativo y otro afectivo: la decisión de votar, cuando los beneficios esperables de ese voto son remotos, se explica en buena medida por la carga expresiva que conlleva el hecho de votar, por ejemplo, al hacerlo por un partido con el que el elector se siente identificado.

En el actual contexto donde las diferencias ideológicas se tornan difusas y el “bombardeo comunicacional” en ocasiones, más que clarificar, vuelve confusos los mensajes políticos, el voto no se puede definir completamente por una cuestión de razonamiento previo, sino que también por el trabajo de redes que realicen los partidos políticos a través de sus vínculos con agentes claves y de éstos con sus comunidades. De esta manera, el rol de las identidades e ideologías partidarias en su papel como atajos informacionales, en las relaciones personales que se manifiestan a través de las redes sociales, se puede erosionar y como consecuencia afectar la relación entre los electores y los partidos, por lo tanto, el eje ideológico sobre el que se alineaban las identidades partidarias de antaño en elecciones nacionales y locales, puede aparecer no sólo menos relevante, sino también insuficiente para ordenar las prioridades en el espacio que generan las redes sociales.

De esta forma, si efectivamente se ha producido en paralelo la aparición de nuevas preferencias en los electores, las identidades partidarias no tendrán inicialmente valor informacional sobre estas nuevas preferencias, lo que aparentemente estaría tomando valor es el trabajo con agentes claves y el establecimiento de redes en los niveles comunitarios por parte de los partidos políticos y/o líderes

sociales y políticos que optan a cargos de elección popular.

Notas

1. Si bien hay estudios fundadores que provienen de varias décadas antes, tal es el caso de la obra de André Sigfried ubicada en el origen de la sociología electoral francesa, puede decirse que los estudios más sustantivos y utilizables se ubican en la segunda mitad del siglo pasado (Criado, 2003).
2. Me es imposible no recordar una situación personal, a propósito de la idea planteada por Burt. Desde la elección presidencial del año 1993 en Chile a la fecha, le he pedido constantemente a mi abuela materna y a mi padre que voten por el candidato presidencial o municipal al cual yo apoyo. Ellos, sin ninguna objeción, han accedido a mis peticiones electorales, expresándome que sólo lo hacen por mí y no por el candidato.

Bibliografía citada

- Barozet, Emmanuelle (2002). "La teoría de redes y sus aplicaciones en Ciencia Política: Una Herramienta Heurística" **Revista de Ciencia Política**, Volumen 22, Número 1, Instituto de Ciencia Política, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.
- Barry, Brian (1978). **Sociologists, economists and democracy**, Nueva York: MacMillan.
- Burt, Ronald (1987). "Social contagion and innovation: cohesion versus structural equivalence". **American Journal of Sociology**, Número 92.
- Criado, Henar (2003). "Elección Racional y Comportamiento Electoral: Más allá de la paradoja del voto" en *Zona Abierta* 102/3.
- Downs, Anthony (1957). "Una teoría económica de la acción política en una democracia", en Colomer Joseph (Comp): *Lecturas de teoría política positiva*. Instituto de Estudios Fiscales, Madrid, España.
- Ferejohn, John y Fiorina, Morris (1974). "The Paradox of Not Voting: A Decision Theoretic Analysis", **American Political Science Review**, 68.
- Fiorina, Morris (1976). "The Voting Decision: Instrumental and Expressive Aspects", **Journal of Politics**, 38.
- Fiorina, Morris (1981). *Retrospective Voting in American National Elections*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Goodin, Robert y Klingemann, Hans (1996). "Comportamiento Político, Parte III" en **Nuevo Manual de Ciencia Política** Ediciones Istmo, Madrid, España.
- Granovetter, Mark (1982). "The Strength of Weak Ties. A Network Theory Revisited", en LIN (Nan) and MARDSEN (Peter), *Social Structure and Network Analysis*, California, Sage Publications (Traducido por María Angeles García Verdasco).
- Green, Donald y Shapiro, Ian (1994). *Pathologies of Rational Choice Theory*, New Haven y Londres: Yale University Press.
- Gribaudo, Maurizio (1998). «Espaces, Temporalités, Stratifications. Exercice sur les réseaux sociaux» en Barozet (2002). "La teoría de redes y sus aplicaciones en Ciencia Política: Una Herramienta Heurística" **Revista de Ciencia Política**, Volumen 22, Número 1, Instituto de Ciencia Política, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

- Harvey, Anna (1994). "The Logic of Policy Change: Voters, Organizations and Institutions" en **Votes Without Leverage**, Cambridge University Press.
- Key, Vladimer y Munger, Frank (1959). "Social Determinism and Electoral Decision: The case of Indiana" en Burdick y Brodbeck (eds) *American Voting Behavior*, Glencoe, Free Press.
- Lazega, Emmanuel (1998). *Reseaux sociaux et structures relationnelles en Barozet* (2002): "La teoría de redes y sus aplicaciones en Ciencia Política: Una Herramienta Heurística" **Revista de Ciencia Política**, Volumen 22, Número 1, Instituto de Ciencia Política, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.
- Morrow, James (1994). *Game Theory for Political Scientists*, Princeton: Princeton University Press.
- Overbye, Einar (1995). "Making a Case for the Rational, Self-regarding, "Ethical" Voter, and Solving the "Paradox of not Voting" in the Process", **European Journal of Political Research**, 27/3.
- Riker, William (1995). "The Political Psychology of Rational Choice", **Political Psychology**, 16,1.
- Riker, William y Ordeshook, Peter (1968). "A Theory of the Calculus of Voting", **American Political Science Review**, 62.
- Riker, William y Ordeshook, Peter (1973). *Introduction to Positive Political Theory*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Satz, Debra y Ferejohn, John (1994). "Rational Choice and Social Theory", **The Journal of Philosophy**, 91, 2.
- Schuessler, Alexander (2000). "Expressive Voting", **Rationality and Society**, 12,1.

Venezuela en el comercio internacional y frente al desarrollo sustentable*

Morillo Moreno, Marysela Coromoto**

Resumen

Venezuela pese a los innumerables dotes naturales no ha podido alcanzar el anhelado desarrollo, tampoco el bienestar de todos sus habitantes, en parte porque sus acciones y prácticas económicas no se han fundamentado en el desarrollo sustentable, su comercio exterior se limita a la exportación de materias primas básicas sin mucho valor agregado cuya explotación intensiva incrementa la vulnerabilidad ecológica irreversible. En el presente trabajo se analiza la economía venezolana en el marco del desarrollo sustentable, vinculando su participación en el comercio exterior con el desarrollo sustentable. Se recomienda la urgente reducción de la dependencia petrolera, la diversificación económica y de exportaciones, para participar en el comercio internacional de forma dinámica con productos de alto valor agregado. El reto son los procesos de liberalización comercial y mundialización que promueva la sustentabilidad ecológica y el desarrollo humano equitativo, integrando mundialmente las políticas ecológicas y comerciales, dado que el comercio internacional no necesariamente eleva la calidad de vida y la salud del planeta, por el contrario, todo depende del uso eficiente de los recursos para crear riquezas en concordancia con la protección del medio ambiente.

Palabras clave: Venezuela, desarrollo sustentable, comercio exterior, petróleo.

Venezuela: International Commerce and the Challenge of Sustainable Growth

Abstract

In spite of its innumerable natural resources, Venezuela has not been able to reach its desired development, nor the well-being of all its inhabitants, partly because its economic practices and actions have not been based on sustainable growth, and its exportation is limited to raw materials without aggregate value, and the exploitation of which is increasing its irreversible ecological vulnerability. This paper analyzes the Venezuelan economy within the framework of sustainable growth, linking its external economic commerce to sustainable growth. An urgent reduction in oil dependency and the diversification of the economy and exports are urgently recommended in order to participate in international commerce dynamically with products of high

Recibido: 05 – 11 – 28 • Aceptado: 06 – 11 – 02

* Resultado Parcial de trabajo de investigación presentado por la autora en la asignatura “Lo Local en el Orden Económico internacional. La Alternativa Sostenible” del Programa Cooperativo del Doctorado “Formación, Empleo y Desarrollo Regional” entre la Universidad de La Laguna (ULL) de España y la Universidad de Los Andes (ULA) de Venezuela.

** Profesora Agregada de la FACES de la Universidad de Los Andes. Adscrita al Departamento de Contabilidad y Finanzas. Escuela de Administración y Contaduría Pública. Coordinadora de la Línea de Investigación Las Ciencias Contables y Financieras del CIDE. E-mail: morellon@ula.ve

aggregate value. The challenges are the processes of commercial liberalization on a world-wide level which promotes ecological sustainability, and balanced human development, integrated on a world level with ecological and commercial policies, since international commerce does not automatically elevate the quality of human life and the health of the planet. On the contrary, everything depends on the efficient use of resources to create wealth in concordance with the protection of the environment.

Key words: Venezuela, sustainable growth, external commerce, oil.

Introducción

Venezuela ha sido dotada generosamente por la naturaleza, con frecuencia es calificada por viajeros, geógrafos y economistas como tierra de gracia, por cuanto es difícil que haya sobre la tierra una nación en la que coincidan con mayor abundancia los minerales, recursos energéticos, agua y otros. Estas condiciones naturales han conferido a Venezuela una posición estratégica mundial, especialmente continental. Pese a los grandes dotes otorgados por la naturaleza, Venezuela no es un modelo de prosperidad, este potencial ha sido escasamente aprovechado, por cuanto sus habitantes no han alcanzado un nivel de calidad de vida coherente con la riqueza natural, lo que se endosa en gran parte a la actividad petrolera la cual ha postergado la importancia de otras actividades productivas.

Según Ugalde y otros (2004), los niveles de pobreza para el año 1978 alcanzaban el 25% de los hogares venezolanos, pero para el 2001 alcanzan el 60%, mientras que la pobreza crítica durante el mismo período paso del 10% al 30%; este aumento de la pobreza no sólo está relacionado con las condiciones del mercado laboral sino también con las condiciones sanitarias y ambientales de la población.

Venezuela no ha podido alcanzar el anhelado desarrollo, tampoco el bienestar de todos sus habitantes, pues siempre sus objetivos y caminos locales trazados han estado ensombrecidos por incongruencias estimuladas

por situaciones e intereses internacionales, y porque sus acciones y prácticas económicas no se han fundamentado en el desarrollo sustentable o pensando en el bienestar de generaciones futuras; y al igual que otros países no desarrollados, su comercio exterior se limita a la exportación de materias primas con poco valor agregado, cuya explotación intensiva incrementa la vulnerabilidad de la biodiversidad de sus riquezas naturales por el avance de los daños ecológicos irreversibles.

Por lo anterior, el presente trabajo tiene por objetivo analizar la economía venezolana, como exportador petrolero, en el marco del desarrollo sustentable mediante la recapitulación de acciones, medidas, y políticas, históricas y actuales, tomadas en el sistema capitalista, en el cual ha funcionado durante décadas, con miras a realizar algunas reflexiones sobre las salidas a los interminables problemas actuales.

1. El desarrollo sustentable (1) (DS)

El concepto sustentable hace referencia a la permanencia y mantenimiento de la situación actual a lo largo del tiempo; en carácter estrictamente ecológico es la capacidad de un sistema (ecosistema) de mantener constante su estado en el tiempo, a través del mantenimiento invariable de los parámetros del volumen, tasas de cambio y circulación, ya sea fluctuando cíclicamente en torno a valores promedios (Glígo, 2001). En materia de **DS** para los años 90 se iniciaron grandes cambios

en la agenda internacional, en la Conferencia de la Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (*Cumbre de la Tierra y Cumbre de Río*), celebrada en Río de Janeiro en 1992, pues en la misma se crearon las bases para la nueva visión mundial del DS y de las convenciones globales (CEPAL, 2001), y donde la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo presentó el concepto del DS, buscando según el Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral de la OEA, la asociación íntima entre la actividad económica y la naturaleza.

En el marco del DS, el desarrollo es aquel que permite mantener el equilibrio entre el crecimiento económico, el desarrollo social y la conservación del patrimonio natural incluidos los recursos biológicos, se perfila, como uno de los más grandes retos a los que se enfrentan no solo las economías sino las sociedades en general. El DS requiere, en primera instancia, que las personas puedan tener acceso a la satisfacción de sus necesidades básicas; para lograr paulatinamente la satisfacción de necesidades que vayan más allá de las metas materiales y que permitan el integral y pleno desarrollo de la persona. En torno a este difuso y significativo concepto existen muchos planteamientos hacia la necesidad de cambiar los patrones de desarrollo imperantes, pues es imposible continuar con un modelo de desarrollo fundamentado en la creencia del progreso material ilimitado a través del crecimiento económico y el desarrollo tecnológico (Mercado y Testa, 2003).

Según CEPAL (2001), el DS implica tres ópticas: *ecológica* (desarrollo compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los recursos biológicos); *social y cultural* (desarrollo que aumenta el control de los hombres sobre sus vidas, compatible con la cultura y los valores de

las personas afectadas, mantiene y fortalece la identidad comunitaria); y *económica* (desarrollo económicamente eficiente, los recursos son gestionados para su conservación).

A más de 10 años de la Cumbre de Río, cuando toda la región de América Latina y el Caribe (gobiernos nacionales sino también por muchas organizaciones civiles, empresariales y centros de investigación) asumió con entusiasmo los compromisos de la Cumbre en 1992 y puso en marcha medidas para el cumplimiento de las medidas para aplicar la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente, el Desarrollo y el Programa 21; los logros y esfuerzos del mismo siguen siendo insuficientes, pues son muchos los pasos y desafíos pendientes (CEPAL, 2001), uno de ellos es continuar con la incorporación de actividades económicas importantes y que han estado regidas por esquemas tradicionales insostenibles.

Según numerosos investigadores, como García Hurtado, García y Mansilla citados por Gligo (2001), la preocupación por la problemática ecológica a todos los ámbitos es reciente; poderosos grupos, sectores y centros de decisión se han preocupado probablemente porque se sienten amenazados por la paulatina degradación de los recursos naturales. La falta de respuesta y el escaso tratamiento del tema ambiental de la teoría económica clásica y neoclásica motivaron a cuestionar dichas teorías y a plantear algunos complementos y modificaciones, pues muchos cambios del entorno físico que sobrepasan los límites de la irreversibilidad no necesariamente tienen manifestaciones económicas correspondientes, lo cual preocupa a los análisis clásicos. De dicha preocupación no debe estar exenta el comercio internacional pues el mismo según Castilla (2005) es aplicable a toda actividad económica. Pasar del concepto del DS al del comercio internacional, no es una exageración sino

una necesidad, pues significa incorporar la relación sociedad–naturaleza–desarrollo, a los tradicionales elementos (tecnológicos y financieros).

2. Comercio internacional y desarrollo sustentable

A continuación se vinculará el comercio internacional y el desarrollo sustentable (DS) para luego abordar el caso venezolano en el marco del comercio internacional. Anteriormente, cuando se pensaba en la apertura económica comercial se esperaba el incremento de la producción de bienes y servicios con el uso intensivo de recursos naturales para la maximización de beneficios, y luego con la riqueza generada se protegería el ambiente. Es decir, existe una situación inicial con un nivel económico y de conciencia ambiental precaria, donde lo importante es satisfacer las necesidades humanas más urgentes, esperando que el crecimiento económico eleve la conciencia pública sobre el deterioro del ambiente para luego imponer regulaciones ambientales.

Pero en realidad lo anterior tiene serias debilidades porque en la medida que la productividad crece se hacen más evidentes los costos sociales de las incidencias ambientales negativas (IICA, 1996), inclusive antes de haberse alcanzado el bienestar económico, y porque muchos de los daños de la actividad económica indiscriminada son irreversibles aún luego de mucho tiempo. Por otra parte el bienestar de una población no solo se mide por la cantidad de bienes y servicios alcanzados sino por otros aspectos de calidad de vida (disponibilidad de agua y aire no contaminado, paisajes, esparcimiento, y menores índices y riesgos de contraer enfermedades por contaminación ambiental).

Pasar de una economía protegida a la apertura de mercados, aún sin el crecimiento económico, con solo la extracción de recursos naturales a gran escala para la exportación conllevaría impactos ambientales; puesto que el libre comercio tiende a especializar y reorganizar la estructura productiva de acuerdo con las ventajas comparativas, basadas en la explotación de recursos de mayor abundancia de la nación que internalizan costos ambientales elevados; entonces es así como hay un riesgo detrás de la competitividad comercial del deterioro de recursos naturales (IICA, 1996). Desde luego, también es importante advertir que, en los regímenes comerciales cerrados o proteccionistas igualmente se generan impactos negativos al ambiente, por ejemplo, los países con pocas ventajas comparativas en cuanto a condiciones agroecológicas para producir ciertos bienes agropecuarios estimulan el uso indiscriminado de fertilizantes y agroquímicos, en lugar de importar productos elaborados en otros lugares en condiciones más favorables.

Sin embargo, Reed (1996) señala que, existen impactos ambientales negativos cuando existen regímenes comerciales totalmente liberalizados, por desestimular la internacionalización de costos ambientales, pues en la lógica de las ventajas competitivas los productores en su afán por reducir costos y disfrutar de ventajas frente a sus competidores internacionales tienden a no considerar sus costos ambientales asociados a su proceso productivo y a sus productos, sin considerar que dichos costos serán asumidos por todos los participantes del comercio exterior, pues los estragos ambientales es un problema global que terminará por limitar y destruir a todo el sistema económico y comercial.

las ventajas comparativas basadas en los recursos naturales se atribuye en los países en desarrollo a la supuesta abundancia de éstos...en muchos casos se basan en la no internalización de costos ambientales de los procesos extractivos de recursos naturales que podría perjudicar la calidad ambiental...intensificando las actividades ligadas al aprovechamiento de recursos naturales (IICA, 1996, 22) (2).

Sin embargo, la valorización del impacto ambiental y la consideración de dicho costo no resuelve el problema, pues se reduciría a pagar o comprar un permiso para realizar una actividad, de la cual no se conoce certeramente sus efectos ambientales en el largo plazo, con cuyos ingresos adicionales por vía impuestos o precios altos de las importaciones no compensarían los efectos irreversibles e irrecuperables de la degradación ambiental (Castilla, 2005).

También las políticas comerciales de países en desarrollo de África, Asia y Latinoamérica, refuerzan a las exportaciones no tradicionales con la modernización del sector agrícola, y aunque muchos analistas reconozcan beneficios económicos de corto plazo también señalan un alto costo ambiental. Para el Instituto para la Cooperación en la Agricultura (IICA) existe una contradicción entre la promoción a las exportaciones no tradicionales en América Latina con tendencia a la sobreexplotación de los recursos naturales y la conservación de los mismos, traducida en la contradicción entre políticas y objetivos; por una parte se otorgan incentivos para el uso intensivo de recursos naturales y por otro lado se promueve la política de conservación del medio ambiente y los recursos naturales (3).

Esta contradicción existe gracias a la urgencia de las necesidades de corto plazo de la economía subdesarrolladas, por ello se le adjudica parte de la responsabilidad del deterioro ambiental a los países pobres. Esta contradicción entre políticas y objetivos también parece estar en las actividades de organismos multilaterales (Banco Mundial y Banco Interamericano de Desarrollo), pues financian préstamos para ajustes estructurales condicionados a la instrumentación de políticas de liberación económica, y aunque ambos organismos expresen su preocupación por los problemas ambientales, está claro que la primera prioridad es lograr precios correctos y las evaluaciones ambientales de las actividades financiadas pareciera un intento por salvar las apariencias (Reed, 1996).

Otro efecto negativo del comercio internacional sobre el ambiente, es el aumento del tráfico transfronterizo de materiales y productos potencialmente dañinos al ambiente, y la migración de industrias contaminantes, dado que la integración económica no sólo es el intenso flujo de bienes y servicios sino de flujo de capitales, que aumenta la probabilidad de desplazamiento de las industriales hacia países menos fiscalizados y regulados ambientalmente: "paraísos de contaminación" (IICA, 1996), tal es el caso de los derrames causados en las costas venezolanas por los buques transnacionales que con frecuencia violan los convenios y medidas en relación a la limpieza, deslastramiento y prevención de accidentes (Mieres, 1999).

Por lo anterior, la preocupación al nivel global por el deterioro ambiental ha ejercido gran influencia en las políticas liberadoras y de intercambio comercial que fuerzan los acuerdos comerciales y políticos a la conser-

vacación del medio ambiente. Actualmente en los acuerdos comerciales internacionales se presentan medidas que intentan mejorar la calidad de los productos y procesos, para conservación del ambiente, que pueden clasificarse en barreras no arancelarias (4) aplicadas a los productos y barreras no arancelarias aplicadas a los procesos y otro tipo de medidas que intentan frenar los subsidios ecológicos ilegítimos (dumping ecológico) y las migraciones de industrias contaminantes.

Para Giacalone (1997) durante la Ronda de Uruguay en 1996, se observa la tendencia de los países industrializados hacia las normativas ambientales fitosanitarias, normas técnicas, entre otras, reemplazando exitosamente a las medidas proteccionistas. Estas regulaciones inciden de forma negativa en el comercio internacional, sin embargo en términos de bienestar social el efecto puede ser positivo, por ello se debe revisar si realmente estas medidas se trazan por razones ambientales o como proteccionismo encubierto. Cualquiera sea su finalidad, según el IICA (1996), las consideraciones y regulaciones ambientales de la actividad económica nacional inciden en el comercio internacional, por tres vías: 1) altos costos de los productores al cumplir con regulaciones ambientales afectan el precio del producto y su competitividad externa; 2) las regulaciones y estándares ambientales pueden imponer dificultades a los exportadores; 3) la decisión de localización de inversiones puede afectarse.

Según el IICA (1996), existen posiciones en favor de la apertura económica como impulso a la preservación del ambiente. La apertura comercial puede acelerar la difusión y adopción de tecnologías más limpias y eficientes de energía y recursos naturales, a través de la inversión extranjera directa; según estudios realizados las economías abiertas a la

inversión extranjera la difusión de la tecnología limpia ha progresado mucho más que en las cerradas, porque muchas veces la tecnología utilizada por las multinacionales son más modernas y menos contaminantes de las usadas por las empresas locales, y porque las economías cerradas están protegiendo principalmente a industrias intensivas en capital y no al ambiente.

El comercio internacional podría impulsar, en muchos casos obliga, a los productores nacionales a incorporar tecnología ambientalmente apropiadas y asegurar competitividad en el mercado nacional e internacional. Igualmente, para Gómez-Lobo (1992), la reducción de aranceles posibilita el incremento del valor agregado de los productos exportados, pues generalmente los aranceles aplicados a muchos productos elaborados en países en desarrollo son significativamente más altos que los aplicados a las materias primas sin elaboración, lo cual obstaculiza la exportación de productos menos intensivos en recursos naturales y de mayor valor agregado desde los países en desarrollo hacia los desarrollados; entonces mediante la reducción de estos aranceles se podría aliviar la presión sobre los recursos naturales y se tornaría más viable la colocación de productos con mayor valor agregado procedentes de los países en desarrollo.

Por último, desde el ángulo de los aperturistas al comercio exterior, los impactos negativos al ambiente imputados a una política de apertura comercial, son en realidad una consecuencia de falta de política nacional de ambiente (regulaciones y otras medidas) por lo que en la apertura comercial no deben imponerse solo regulaciones al intercambio comercial por razones ambientales, sino también asegurarse de la vigencia y cumplimiento de la política ambiental interna, pues las regulaciones ambientales domésticas son más efi-

cientes en la protección ambiental que las restricciones impuestas a productos provenientes de otros países con estándares ambientales más relajados; sin embargo hace falta ambas (política ambiental interna y políticas ambientales-comerciales) pues los daños ambientales se generan y son percibidos por el país importador y el exportador.

2.1. Protección al ambiente y competitividad internacional

Cuando se compara la competitividad de diversos países, algunos como EEUU denuncian el “*Dumping ecológico*” de algunos países orientales (China e India) los cuales ahorran costo tecnológico para mitigar daños ambientales o para cumplir con las normas establecidas para la industria norteamericana, razón por la cual éstas últimas pierden competitividad internacional en el corto plazo.

Sin embargo, aún cuando las disposiciones vigentes de la Organización Mundial de Comercio establece que los requerimientos ambientales no deben ser barreras para cancelarlas más allá de lo establecido en las legislaciones ambientales de cada país, algunos países desarrollados presionan a los países en desarrollo para que instrumenten regulaciones ambientales, a través de normativas de adscripción voluntarias, acuerdos de negociación de mercados verdes, sellos o certificaciones ambientales, e impuestos transfronterizos y evitar el *dumping ecológico*. Una de éstas normas son las ISO 14000, desarrollado por la Organización Internacional para la Estandarización, las cuales incorporan criterios rigurosos universales de salvaguarda del ambiente aplicables a todos los sectores (Mercado y Testa, 2003).

Con los avances tecnológicos los exportadores pueden diferenciarse en el mercado internacional a través de dos tipos de innovacio-

nes ambientales; la primera es la introducción de tecnologías de control de la contaminación, y mejoras en los procesos destinadas a reducir el impacto ambiental (5); la segunda en el desarrollo de productos y/o servicios menos contaminantes (6) (Mercado y Testa, 2003); por cuanto la contaminación generada es vista en el mercado como ineficiencia y, por el contrario, dedicarse a la reducción de la contaminación es positivo para el desempeño competitivo de la empresa (Porter y Van, 1995).

Estas innovaciones son cada vez más percibidas y valoradas por los usuarios de los países desarrollados y un creciente número en los países en desarrollo, pues según Atristain y Alvarez (1998) los problemas ambientales también han tenido gran relevancia para la comunidad de los negocios gracias a la aceptación del consumidor, los cuales se muestran más preocupados por su salud y por la calidad de vida en el planeta. Un ejemplo de ello lo cita el IICA (1996), es la industria automotriz de EEUU cuando innova para competir con los autos japoneses, eficientes en el consumo de combustibles. Sin embargo, el hecho de que aún pequeñas y medianas empresas continúen percibiendo la innovación ambiental como un gasto y no como inversión, y que muchos consumidores no posean educación ambiental, ha conducido al crecimiento del marco legal doméstico en los países.

2.2. Otros vínculos entre comercio internacional y DS

Para el enfoque del DS es necesario que la apertura de mercados evite la destrucción indiscriminada del ambiente, permitiendo a la vez la reconversión productiva efectiva y preservar la capacidad instalada de cada país; es necesario perfeccionar los mercados para mejorar los niveles de productividad atendiendo a la: capacitación laboral, conservación del

ambiente, infraestructura e innovación tecnológica (IICA, 1996).

Hasta ahora se ha vinculado el comercio internacional y el DS desde la perspectiva ecológica; sin embargo, desde la perspectiva económica el enfoque del DS también se vincula al desenvolvimiento internacional por la aplicación indiscriminada del principio de las ventajas comparativas, dado que el DS, según CEPAL (2001), implica tres posiciones: *ecológico* (desarrollo compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los recursos biológicos); *social y cultural* (desarrollo que aumente el control de los hombres sobre sus propias vidas, compatible con la cultura y valores de las personas afectadas, y mantenga y fortalezca la identidad de la comunidad); y *económico* (desarrollo económicamente eficiente y los recursos son gestionados para su conservación).

Según Mankiw (2002), existe un argumento importante para el proteccionismo interno, o restricción al comercio exterior, como lo es la soberanía nacional en el cual se debe proteger a ciertas industrias por razones de seguridad; pero hay posiciones en contra del proteccionismo fundamentados en las ventajas competitivas, donde las estructuras productivas del país deben ser desplazadas hacia los rubros donde es más conveniente la producción en función de costos y precios, de tal manera que los habitantes de la nación obtendrían mayor cantidad de bienes y servicios a mejores precios, algunos por autoabastecimiento (hidrocarburos en Venezuela) y otros por importaciones a precios más bajos que de ser auto-producidos.

Según esta postura un país no puede limitarse a producir solo aquel producto en el cual goza de ventaja internacional, porque estaría arriesgando la satisfacción de necesida-

des de las generaciones futuras dada la fuerte dependencia hacia las importaciones de muchos bienes y servicios, causando hasta la dependencia agroalimentaria. Es estratégicamente inconveniente la dedicación de todo el esfuerzo y especialización hacia solo una actividad, a expensas de la dependencia a conflictos, circunstancias, coyunturas, y hasta de voluntades internacionales. En otras ocasiones, la especialización en determinados sectores genera debilidad en otras, de difícil reactivación para satisfacer al menos la demanda nacional. Un caso evidente es el venezolano, cuya economía depende altamente de la exportación petrolera que financia el gasto público, con infructuosos programas para la reactivación de otros sectores.

2.3. Algunos acuerdos ambientales en el comercio exterior venezolano

Según Gutiérrez (2002) el regionalismo presenta diferencias en su estructura y alcances, pues muchos de los acuerdos incorporan nuevos temas y lejos de referirse solo a aspectos comerciales incorporan medidas sanitarias y ambientales. Uno de estos casos donde participa Venezuela se dio en la Ronda de Uruguay del Acuerdo General de Tarifas y Comercio (GATT). El GATT es una de las iniciativas más importantes de régimen de comercio a favor de la liberalización de los intercambios internacionales y de eliminación de restricciones al libre comercio, creado en 1948, con miembros de la mayoría de países no comunistas (Mochón, 1992) y tiene como principio básico la no discriminación en el comercio internacional, donde solo se permite anteponer objetivos de salud pública, seguridad o conservación de recursos naturales cuando se pueda comprobar que no sean pretexto para limitar la competencia extranjera, y donde dichas medidas sean aplicadas tanto al

productos de consumo nacional como a los de importación.

Entre las notificaciones (medidas comerciales adoptadas con fines de protección del ambiente) signatarios efectuadas por el GATT se encuentran agrupadas por tipo de preocupación ambiental y por productos a los que aplica, donde se especifican los niveles permitidos, entre ellas destacan: 1) Contaminación del aire, por emisiones de gases de escape, incluyendo el uso de gasolina sin plomo, otros combustibles, y contenido de azufre de los combustibles. 2) Emisiones de ruido en vehículos automotores, embarcaciones, aeronaves, herramientas, maquinarias, y aparatos electrodomésticos. 3) Contaminación de agua, especialmente por detergentes, pinturas marinas, sustancias químicas, y alimentos de piscicultura marina. 4) Sustancias peligrosas y dañinas a la capa de ozono, CFC y halones. 5) Fenilos ploriclorados (PCP, PCB y PCT). 6) Abono, plaguicidas, insecticidas, fumigaciones y equipo para la utilización de estos. 7) Metales pesados, mercurio y cadmio, CV y cloro. 8) Otras sustancias químicas, productos tóxicos y preparados peligrosos, amianto y productos afines. 9) Reaprovechamiento y eliminación de desechos, con inclusión de pilas y acumuladores. 10) Transporte de productos peligrosos. Y 11) Radiaciones (IICA, 1996).

Otro ejemplo de estos acuerdos en el comercio bilateral, lo tiene Venezuela y Colombia para tratar y evitar las consecuencias ambientales de sus relaciones comerciales, y de los desastres ecológicos que se generan en sus fronteras. En la oportunidad del encuentro presidencial entre ambos países, en abril del 2003, se trataron temas de vital importancia entre los que destacan: la atención y conservación de las cuencas binacionales, dando prioridad a la cuenca del río Catatumbo; la atención, prevención y reparación de daños am-

bientales ocasionados por derrames de hidrocarburos provenientes del territorio colombiano, así como otros temas vinculados a la conservación del medio ambiente en las zonas fronterizas. En este encuentro se dio impulso decisivo a los mecanismos técnicos: se procedió a crear la Comisión Técnica Binacional para el estudio de las cuencas hidrográficas de uso común, y se limpió toda la cuenca de los desechos de hidrocarburos y se reforestó la zona, ambas actividades fueron financiadas por la industria petrolera de ambos países (Prensa MRE, 2005).

En otro encuentro entre Venezuela y Colombia, en Cartagena en noviembre de 2004 se firmó una Declaración Conjunta que recoge el resultado de las reuniones de trabajo sostenidas en torno a cuatro grandes áreas de interés bilateral: Salud y Educación; Infraestructura e Integración Energética; Comercio y Agricultura; Medio Ambiente y Desarrollo Endógeno. La nueva agenda bilateral denota el compromiso de ambos gobiernos con el desarrollo y la justicia social, en el plano nacional y regional (MRE, 2005).

En el Acuerdo de Cartagena, conformado por los gobiernos de Bolivia, Colombia, el Ecuador, el Perú y Venezuela, (países miembros del Comunidad Andina de Naciones -CAN-), también aparecen acuerdos para la preservación del ambiente en el marco de relaciones comerciales. En este Acuerdo, inspirado en la Declaración de Bogotá y en la de los Presidentes de América, se propone avanzar hacia la formación de una comunidad subregional andina, con el fin de disminuir la vulnerabilidad externa, mejorar la posición de los Países Miembros en el contexto económico internacional, y reducir las diferencias de desarrollo.

En el Artículo 3 de la *Codificación del Acuerdo de Integración Subregional Andino*

se expresa que para alcanzar los objetivos se emplearán una serie de mecanismos y medidas de cooperación económica y social para el aprovechamiento y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente; y programas de desarrollo social. Igualmente en el Capítulo V, referido al Programa de Liberación se establecen la eliminación de los gravámenes y restricciones de todo orden que incidan en la importación de productos de cualquier país miembro, no estando comprendidas la adopción y cumplimiento de medidas destinadas a la exportación, utilización y consumo de materiales nucleares, productos radiactivos o cualquier otro material para el desarrollo o aprovechamiento de energía nuclear, y la aplicación de leyes y reglamentos para la protección de la vida y salud de personas, animales y vegetales (MRE, 2005^a).

Recientemente en una reunión intergubernamental, a la que asisten países con importantes extensiones de bosques (Brasil, Panamá, Chile, Colombia, Nicaragua, Uruguay, Estados Unidos, Cuba, El Salvador, Paraguay y Venezuela), se buscó la manera de detener la reducción de bosques, acentuada en las zonas tropicales, se discutió sobre la necesidad de elaborar una nueva Convención sobre los Bosques que permita preservar estas áreas y establecer su valor económico real, de especial importancia para los países pobres (7). Pues el valor económico de los bosques está subestimado, con un cobro inferior de impuestos y de derechos de canon, lo cual favorece los abusos en la explotación forestal, así como el desarrollo de actividades ilegales (8).

Durante la reunión se evaluó también la aplicación de los principios adoptados en la Reunión de Desarrollo Sostenible de Río de Janeiro, en 1992. Otro de los asuntos a discutir se relaciona con los problemas que afrontan los países en desarrollo -con pocos recursos y

capacidades- para reunir los datos sobre el valor de sus recursos y productos forestales (MARN, 2005). Muchos otros programas y actividades se realizan actualmente en Venezuela en el marco del DS, de forma interna y en relación con socios comerciales.

3. La industria petrolera venezolana y el ambiente

El violento desarrollo de la explotación petrolera, se refleja en Venezuela con gran impacto ecológico afectando en todos los aspectos a la sociedad. En este sentido el problema no solo reside en el uso de la naturaleza para asegurar el desarrollo, sino también en el destino y uso que se le ha dado a la riqueza proveniente de dicha explotación.

A inicios de la era de la explotación petrolera el principal impacto lo recibe el Lago de Maracaibo, ubicado al occidente de Venezuela; sobre éste se ubicaron numerosas torres de perforación y extracción de petróleo, causando contaminación de sus aguas producto de los derrames y desechos de la industria y de los numerosos asentamientos deformados por la miseria alrededor del mismo, dada la demanda de mano de obra. Estas industrias petroleras solo se movían por el afán de lucro y por el poder incontrolado que tenían las transnacionales de la época, sin considerar las lesiones que causaban, “*No existió freno alguno para la acción devastadora ambiental ejercida por las filiales de la Royal Dutch Shell y de la Standard Oil*” (Mieres, 1999, 301).

Por otra parte la agricultura de los sitios vecinos al asentamiento industrial fue devastada dado el requerimiento de fuerza de trabajo que atraía a los modestamente asalariados campesinos de la Venezuela semi-feudal. También el paisaje rural sufrió enormes cambios a parte de la dispersión del hábitat rural,

lo cual no llegó a las zonas montañosas de los Andes venezolanos. El éxodo campesino aumentó la presión en las nacientes urbes no planificadas, hasta ahora las cifras de concentración urbana evidencian el proceso de destrucción sufrido por el ambiente y por la calidad de vida de la población venezolana (9). No obstante, este desequilibrio se debe también a las emigraciones europeas y latinas que buscaban una mejor calidad de vida en la riqueza petrolera, y por guerras en otros países (Salcedo-Bastardo, 1992).

Según Mieres (1999), no fue sino hasta la década de los años 70 con la nacionalización del petróleo, cuando cesaron en buena parte los abusos cometidos contra el ambiente. Pues los gobiernos de las décadas anteriores (la dictadura de Gómez, Pérez Jiménez, y los gobiernos de Medina, entre otros) daban amplias facultades a las industrias transnacionales para explotar petróleo sin ninguna limitación (10), sobre la falsa y equivocada idea de que Venezuela tenía recursos “renovables” en abundancia (agua, aire, suelo, petróleo). A partir de la nacionalización del petróleo

todas las empresas filiales de Petróleos de Venezuela han dotado a sus estructuras de políticas e instrumentos para la protección del ambiente, tanto en el ejercicio...industrial y marítimo como de prevención y control de contaminación. En caso del aire, la industria reutiliza el 98% del gas producidos en el propio proceso de producción, con lo cual reduce altamente la contaminación del gas disperso en la atmósfera o quemado de mechurrios...se utilizan filtros en las chimeneas y alivios de todas las plantas y refinerías. En cuanto al suelo, la industria ha reducido notablemente las áreas de

deforestación y picas en zonas de perforación (Mieres, 1999: 308).

También, en la perforación de pozos bajo el agua, se ha sustituido la dinamita en las exploraciones sismográficas por los cañones de aire comprimido, con menos costos de fauna submarina. El lodo extraído de las perforaciones en lugar de ser lanzado al mar, como antes, ahora se deposita en lugares terrestres con pocos efectos contaminantes. Se han especializado los estudios geológicos del subsuelo para evitar reventones o derrames de gas y petróleo al perforar. Es importante mencionar que aún el Lago de Maracaibo sufre un grave deterioro ambiental, pese las medidas tomadas, pues es difícil controlar tales daños por lo complejo de la plataforma industrial (trampas de petróleo, controles automáticos de pozos y estaciones, sistemas de control y alarmas y vigilancias) y porque además éste recibe las aguas residuales de las ciudades costeras y los desechos del desarrollo agrícola e industrial de la región.

Otro efecto de la industria petrolera venezolana en el ambiente, se da en la política oficial de precios de derivados del petróleo en el mercado interno; el gobierno siempre preocupado por garantizar la oferta de energía “barata” ha favorecido indiscriminadamente la expansión de vehículos automotores a gasolina en detrimento de otras alternativas de transporte menos contaminantes; el parque automotor ha crecido exacerbadamente, (cantidad, tamaños y costos), demandando a su vez inversiones crecientes en redes viales.

Según una investigación realizada por especialistas en gestión de recursos naturales y medio ambiente, se determinan los niveles de dióxido de carbono (CO₂) inyectados a la atmósfera desde Mérida (ciudad de moderado tamaño), a propósito de la gran cantidad de

vehículos que circulan a diario en ésta; los resultados son alarmantes pues los niveles de CO₂ y monóxido de carbono fueron muy elevados: 650 ton / día de CO₂ generado por los 43.000 vehículos con un consumo de 250 mil lts. de combustible (gasolina) por día (2,6 Kg. de CO₂ por litro de gasolina), además se determinó que el 85% de los gases contaminantes provienen de los vehículos dado que la ciudad tiene pocas industrias (Díaz, 2005).

Fue solo hasta hace poco que Venezuela comenzó a consumir gasolina sin plomo (menos contaminante) en el mercado interno pese a que mucho antes se producía y exportaba este tipo de gasolina, incluso el aditivo para su fabricación, como exigencia del mercado internacionales; y solo a partir del 01 de agosto del 2005 se eliminó totalmente la gasolina con plomo del mercado interno. La política de una oferta barata de energía deberá continuar cambiando no solo como consecuencia de la situación del mercado internacional petrolero, y del nivel de reservas, sino también de la contaminación.

4. Institucionalidad del ambiente en la gestión del estado venezolano

El tema ambiental ha estado presente en Venezuela desde hace mucho tiempo. A finales del siglo XIX y comienzos del XX se muestra preocupación por la relación ambiente-desarrollo por parte de un pequeño grupo de intelectuales de la época, siendo pocos los esfuerzos para mitigar y prevenir el deterioro ambiental; solo en 1936 se sancionó la Ley de Defensa contra el Paludismo con la creación de la Dirección de Malariología del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social (MSAS), una de las primeras iniciativas en Latinoamérica, conjuntamente se crearon los Ministerios

de Agricultura y Cría (MAC) y de Obras Públicas (MOP) como piezas claves para el desarrollo de infraestructura y el ordenamiento territorial, seguido del desarrollo del marco legal que signaba como prioritario es aspecto sanitario, y el control de actividades (agrícolas, industriales y mineras) que podían dañar el ambiente.

Estos cambios fueron producto del aumento del ingreso petrolero y la grave situación de salud pública del país. Desde entonces la institucionalización del ambiente en la gestión del Estado continuó expandiéndose junto con la industria petroquímica e hidroeléctrica, generando impactos ambientales importantes, no tan graves como los cuadros de contaminación de otros países industrializados, pero si expandiéndose por toda la geografía. Durante estos años hasta el presente se consolidó un magnífico marco legal, para la mejora del desempeño industrial y demás actividades económicas por vía coercitiva, pues la falta de caracterización y cuantificación del impacto ambiental de las actividades determinó la imposición de medidas generales para que las empresas asumieran una tecnología más limpia (Mercado y Testa, 2003).

El marco legal ambiental que hoy día existe en Venezuela es sustancialmente amplio, abarca leyes orgánicas y ordinarias (Tabla I), decretos con rango y fuerzas de ley (11), y leyes aprobadas y no sancionadas; donde destaca la *Ley Penal del Ambiente*, la cual tipifica como delito los hechos que violen las disposiciones relativas a la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente, estableciendo fuertes sanciones. También existe gran cantidad de organismos en la administración pública de competencia ambiental, encargados de regular, estimular el desempeño ambiental del aparato productivo y hacer cumplir las leyes ambientales (Tabla II).

Tabla I
Legislación Ambiental Venezolana

<u>Leyes Orgánicas</u>	
Ley Orgánica de las Dependencias Federales	Son Dependencias Federales las islas venezolanas del mar de las Antillas, excepto las de Margarita y Coche, que constituyen el Estado Nueva Esparta, o cualesquiera otras que se le incorpore constitucionalmente. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 19.624 del 20 de Julio de 1938.
Ley Orgánica que Reserva al Estado la Industria y el Comercio de los Hidrocarburos	Se reserva al Estado, por razones de conveniencia nacional, todo lo relativo a la exploración del territorio nacional en busca de petróleo, asfalto y demás hidrocarburos; a la explotación de yacimientos de los mismos; a la manufactura o refinación, transporte por vías especiales y almacenamiento; al comercio interior y exterior de las sustancias explotadas y refinadas y a las obras que su manejo requiera, en los términos señalados por esta Ley. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 1769 del 29 de Agosto de 1975)
Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio	Tiene por objeto establecer las disposiciones que regirán el proceso de ordenación del territorio, en concordancia con la Estrategia de Desarrollo Económico y Social de la Nación. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 3.238 Extraordinario del 11 de Agosto de 1983
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo	Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 3.850 Extraordinario del 18 de Julio de 1986.
Ley Orgánica de Ordenación Urbanística	Tiene por objeto la ordenación del desarrollo urbanístico en todo el Territorio Nacional, con el fin de procurar el crecimiento armónico de los centros poblados. El desarrollo urbanístico salvaguardará los recursos ambientales y la calidad de vida en los centros urbanos. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 33.868 del 16 de Diciembre de 1987.
Ley Orgánica de Salud. Regirá todo lo relacionado con la salud en el Territorio de la República	Establecerá las directrices y bases de salud como proceso integral, determinará la organización, funcionamiento, financiamiento y control de la prestación de los servicios de salud de acuerdo con los principios de adaptación científico-tecnológica, de continuidad y gratuidad, este último en los términos establecidos en la Constitución de la República de Venezuela. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 36.579 del 11 de Noviembre de 1998.
Ley No. 75. Ley Orgánica para la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable y de Saneamiento	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.5.568 Extraordinario del 31/12/ 2001.
Ley No. 78. Ley Orgánica del Servicio Eléctrico	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.5.568 Extraordinario del 31/12/2001.

Tabla I
Continuación

Leyes Ordinarias	Características Generales
Ley de Reforma Parcial del Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de los Espacios Acuáticos e Insulares	Tiene por objeto regular el ejercicio de la soberanía, jurisdicción y control sobre los espacios acuáticos e insulares de la República Bolivariana de Venezuela, conforme al Derecho Interno e Internacional. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.596 del 20 de Diciembre de 2002.
Ley de Reforma Parcial del Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de los Espacios Acuáticos e Insulares	Tiene por objeto regular el ejercicio de la soberanía, jurisdicción y control sobre los espacios acuáticos e insulares de la República Bolivariana de Venezuela, conforme al Derecho Interno e Internacional. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.596 del 20 de Diciembre de 2002.
Ley sobre Defensas Sanitarias, Vegetal y Animal	Las Defensas Sanitarias, Vegetal y Animal, comprenden cuanto se relaciona con el estudio, prevención y combate de las enfermedades, plagas y demás agentes morbosos perjudiciales a los animales y vegetales y a sus respectivos productos. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 20.566 del 15/08/1.941.
Ley sobre Mar Territorial, Plataforma Continental, Protección de la Pesca y Espacio Aéreo	El mar territorial de la República de Venezuela, tiene a todo lo largo de las costas continentales e insulares de ésta, una anchura de 22 Kilómetros y 224 metros, equivalentes a 12 millas náuticas, medidas a partir de las líneas de base que se refiere el artículo 2° de esta Ley. La soberanía nacional en el mar territorial, se ejerce sobre las aguas, el suelo, el sub-suelo y los recursos que en ellos se encontraren. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 496 Extraordinario del 17 de Agosto de 1.956
Ley de Abonos y demás Agentes Susceptibles de operar una acción beneficiosa en Plantas, Animales, Suelos o Aguas.	Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 27.498 del 23 de Julio de 1964.
Ley Forestal de Suelos y de Aguas	Rige la conservación, fomento y aprovechamiento de los recursos naturales que en ella se determinan y los productos que de ella se derivan. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 997 Extraordinario del 08 de Enero de 1966.
Ley de Protección a la Fauna Silvestre	Rige la protección y aprovechamiento racional de la fauna silvestre y de sus productos, y el ejercicio de la caza. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 29.289 del 11 de Agosto de 1970.
Ley de Reforma Parcial de la Ley del Instituto Nacional de Parques	Rige todo lo relativo a la planificación, construcción, ampliación, organización, acondicionamiento, conservación y administración de los Parques Nacionales y de Recreación a campo abierto o de uso intensivo. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 2.290 Extraordinario del 21 de Julio de 1978.
Ley Sobre Normas Técnicas y Control de Calidad	Rige la Normalización técnica, el control de calidad y la certificación de conformidad con normas para los productos y servicios. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 2.529 Extraordinario del 31 de Diciembre de 1979.

Tabla I
Continuación

Leyes Ordinarias	Características Generales
Ley del Instituto para el Control y la Conservación de la Cuenca del Lago de Maracaibo	Se crea el Instituto para el Control y Conservación del Lago de Maracaibo y de su Cuenca Hidrográfica, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional. Estará adscrito al Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables, y tiene por objeto, entre otros, promover, planificar, programar, coordinar, evaluar y ejecutar las labores inherentes a las investigaciones y asesoramiento necesarios con la conservación del Lago de Maracaibo y su Cuenca. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 2.890 Extraordinario del 28 de Diciembre de 1.981.
Ley para la Contratación y Financiamiento del Programa de Desarrollo Forestal en el Oriente de Venezuela	Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 33.281 del 08 de Agosto de 1985.
Ley Programa de Contratación y Financiamiento para la continuación de la Construcción de las Obras de Regulación y Tránsito del Sistema Yacambú Quíbor hasta por un monto de Bs.3.708.000.000, durante el período 1988-1993.	Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 34.035 del 23 de Agosto de 1988.
Ley de Reforma Parcial de la Ley que Autoriza al Ejecutivo Nacional para proceder a la Supresión del Instituto Nacional de Obras Sanitarias (INOS)	Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 4.808 Extraordinario del 02 de Diciembre de 1994.
Ley Penal del Ambiente	Tiene por objeto tipificar como delitos, aquellos hechos que violen las disposiciones relativas a la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente y establece las sanciones penales correspondientes. Asimismo, determina las medidas precautelativas de restitución y de reparación a que haya lugar.
Ley Penal de Protección a la Actividad Ganadera	Tiene por objeto tipificar como delitos aquellos hechos que ocasionen perjuicio a la actividad ganadera con fines económicos, experimentales y cualquier otra actividad conexas, estableciendo las sanciones penales correspondientes. Gaceta Oficial de la República de Venezuela No. 5.159 Extraordinario del 25/07/1997.
Ley de Reforma Parcial de la Ley de Navegación	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.623 Extraordinario del 17/09/1998

Tabla I
Continuación

Leyes Ordinarias	Características Generales
Ley de la Diversidad Biológica	Tiene por objeto establecer los principios rectores para la conservación de la diversidad biológica. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.468 Extraordinario del 24 de Mayo del 2000.
Ley de Geografía, Cartografía y Catastro Nacional	Tiene por objeto regular la formación, ejecución y coordinación de las políticas y planes relativos a la geografía y cartografía, así como los relacionados con la implantación, formación y conservación del catastro en todo el territorio de la República. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.002
Ley No. 55. Ley sobre Sustancias, Materiales y Desechos Peligrosos	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 5.554 Extraordinario del 13/11/ 2001.
Ley N° 56. Ley especial que crea el Distrito del Alto Apure	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.326 del 16 de Noviembre de 2001.
Ley de Semillas, Material para la Reproducción Animal e Insumos Biológicos	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No.37.552 del 18 de Octubre de 2002.
Ley de Reforma Parcial del Decreto N° 1.524 con Fuerza de Ley de Pesca y Acuicultura	Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 37.726 de fecha 07-07-2003.

Fuente: Elaboración propia con base en datos tomados del Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales- MARN-, (2005).

Tabla II
Algunos Organismos de la Administración Pública Venezolana con competencia en la Gestión Ambiental

Ministerio o Instancia con ese Rango	Dependencia
Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (MARNR)	Dirección General Sectorial (Administración y Servicios; Información ambiental; Planificación y Ordenamiento ambiental; Vigilancia y control; Infraestructura; Educación Ambiental; Calidad Ambiental; Conservación de Cuencas y otras) Servicios Autónomos (10) PROFAUNA-SEFORVEN-SAGEVAN (Institutos Autónomos: Imparques-Iclam; Fundaciones: Fundambiente – Fundaincendios)
Ministerio de Agricultura y Cría (MAC)	Direcciones Sectoriales del MAC: de Pesca y Agricultura, de Saneamiento y Riego. -Instituto Agrario Nacional.
Ministerio de Energía y Minas (MEM)	Direcciones Sectoriales del MEM: de Minas y Geología, y de Geología.

Tabla II
Continuación

Ministerio o Instancia con ese Rango	Dependencia
Ministerio de Sanidad y Asistencia Social (MSAS)	Direcciones Sectoriales del MSAS: Malariología y Saneamiento Ambiental; y Promoción Social para la Salud.
Ministerio de Educación (ME)	Dirección de Asuntos indígenas. –Universidades. –Otros Institutos de Investigación
Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC)	Instituto Nacional de Canalizaciones. – Instituto Nacional de Puertos. – Instituto Autónomo de Ferrocarriles del estado.
Ministerio de Desarrollo Urbano (MINDUR)	Dirección General Sectorial de Ordenamiento Urbanístico.
Ministerio de Fomento	Dirección Sectorial de Industrias
Ministerio de la Defensa	Direcciones de: Guardería Ambiental; de Desarrollo y Protección Fronterizo; y de Geografía y Cartografía.
Ministerio de Relaciones Exteriores	Dirección General Sectorial de Fronteras
Ministerio de Relaciones Interiores	Dirección de Desarrollo Regional

Cuando se revisa el desempeño de estos órganos se presenta una situación confusa de competencias, pues existen limitaciones para el funcionamiento coordinado de su estructura institucional por falta de definición real o aparente de los ámbitos de competencia de los organismos, por duplicidad de esfuerzos y funciones, y carencia de un sistema de información e intercambio adecuado de la misma. Por otra parte se exige al sector privado el cumplimiento de infinidad de normas con la intensificación de las mismas, cuando el público continúa siendo el principal responsable de la degradación del agua y suelo, con pocos correctivos (Mercado y Testa, 2003).

Al parecer Venezuela cuenta con una gran plataforma ambientalista, pero los expertos plantean que no necesariamente los países más avanzados en materia de preservación ambiental (numerosas regulaciones y grupos

encargados de vigilancia ambiental) propenden a un nivel de protección ambiental eficiente en términos de asimilación y ejecución, ya que pueden existir deficiencias en el control y la fiscalización, y sólo mantienen dichas regulaciones y medidas para ganar imagen en el mercado externo (IICA, 1996). Este hecho parece estar pasando en Venezuela pues muchos organismos y funcionarios no están haciendo otra cosa que acrecentar la corrupción y burocracia administrativa del sector público, y preservar las apariencias en la comunidad internacional, pues muchas normas y leyes no se han cumplido.

Tal es el caso evidenciado en una investigación realizada por Eslava (2002) donde se valoraron los pasivos ambientales de las empresas hoteleras de la cuenca del Río Mujucún del Estado Mérida (Venezuela). En dicho estudio se determinó que: a) solo una de las

empresas hoteleras entrevistada tiene en funcionamiento dicha planta de tratamiento de aguas residuales, aún cuando la normativa legal vigente (reglamento de protección de la cuenca del Río), obliga a los hoteles al uso de plantas de tratamiento de aguas servidas y en caso contrario el MARNR ejecuta las sanciones indicadas en el reglamento y la Ley Penal del Ambiente; b) por lo anterior, todos los productos químicos utilizados en limpieza y demás aguas residuales (tóxicos y dañinos para el ambiente) son arrojadas al río Mucujún contaminando en altos niveles las aguas de la cuenca, evidenciándose así una contaminación puntual (12) en una de las cuencas de agua más importantes de los andes, a la vista de la gran cantidad de organismos y leyes existentes en el país.

Lo anterior es solo una muestra de los muchos abusos que se cometen en contra de la naturaleza en Venezuela, no solo a nivel turístico sino en otras actividades industriales, agrícolas y de servicios, especialmente en los transportistas que a diario según Díaz (2005) contaminan con la emisión de gases tóxicos y ruido sin ningún límite por parte de las autoridades pese al marco legal vigente; entonces pareciera que el marco legal no se cumple, y el Estado es poco eficiente para vigilar, prohibir y sancionar los daños ambientales. Ello indica, para Mercado y Testa (2003), que el problema ambiental no es falta de leyes o instituciones sino de tipo sociológico, político y ético, pues si la humanidad ha sido tan ingeniosa para producir tecnología avanzada por qué no es para eliminar los desperdicios que ella crea. Por otra parte si el problema tiene orígenes o componentes éticos la situación se complica, pues en la medida que empresarios y funcionarios públicos poco éticos puedan negociar los límites máximos de contaminación y sanciones económicas, se puede promocionar la

búsqueda de soluciones menos efectivas desde el ángulo preventivo.

No se descarta que el panorama descrito sea una etapa de aprendizaje en Venezuela, y constituirse en fundamento para transformar la estructura institucional, con la incorporación de la comunidad organizada y del sector privado, con la responsabilidad correspondiente imprimiendo dinamismo en la aplicación de la plataforma ambientalista.

5. Consideraciones Finales

Venezuela pese a las grandes potencialidades energéticas, agrícolas, pecuarias e industriales, y a su trayectoria en el comercio internacional, desde el siglo XIX e inicios del siglo XX, no ha dejado de ser una nación en vías de desarrollo, caracterizada por exportar a los países desarrollados, (EEUU principal socio comercial tanto en importaciones como en exportaciones) recursos naturales (petróleo, hierro o acero, cobre, níquel, aluminio, plomo, zinc, estaño, y otros) e importar productos terminados con gran valor agregado (maquinarias y equipos, vehículos, aparatos eléctricos y electrónicos, y otros). Lo cual implica un grave riesgo ambiental al realizar una explotación excesiva e indiscriminada de los recursos naturales, y una dependencia hacia los países avanzados en el abastecimiento de bienes de capital, y hasta de rubros alimenticios (carne, leche, y otros).

La activa participación venezolana en el comercio internacional se debe en gran parte a la actividad petrolera, la cual no sólo ha dejado su huella en el pensamiento económico venezolano (como un gran enclave extranjero luego, rentística, y finalmente como sector reservado del Estado que siempre tendrá dominio en la política y economía del país) sino en la sociedad resumidas en los espacios

ocupacionales y ambientales del territorio; es decir, el desenfrenado desarrollo urbano, el abandono del campo, la macrocefalia de las ciudades en el desarrollo de la infraestructura social y el desarrollo de un sistemas de transporte vehicular exacerbado, son algunas de las secuelas que la actividad petrolera ha dejado.

No todos estos efectos han sido negativos, pero siempre han tenido un alto costo social y ambiental, lo cual inducen a la reorientación de políticas preparatorias a la era post-petroleras y de escasez de energía barata. Es cierto que al asumir el Estado venezolano el control de la industria petrolera el atentado contra la naturaleza se ha detenido considerablemente, pero la herencia en materia ambiental provocó severas e irreparables lesiones.

Desde la perspectiva económica del DS y su vinculación con el principio de las ventajas comparativas, con la dependencia venezolana hacia el comercio internacional petrolero, el mañana parece incierto y más aún en la medida que el comercio internacional del petróleo arroje menos utilidades y mucho más cuando hayan fuentes de energía alternas tan poderosas y difundidas como el petróleo, a esta mañana dramática se tiene que despertar Venezuela. Un aspecto clave es la urgente reducción de la dependencia petrolera, pues son muchos los bienes de consumo (alimentos) y bienes de capital que pueden producirse con relativa facilidad en el país, e inclusive con calidad y cantidad suficiente para abastecer la demanda nacional y exportar, generándose así la anhelada diversificación económica y de exportaciones, con las cuales se podría participar en el comercio internacional de forma más dinámica y no sólo a través de su producto básico y tradicional como es el petróleo, sino a través de producto de mayor valor agregado; dado que los países en desarrollo siempre han sido explotadoras y exportadoras de

simples materias primas (recursos naturales) con escaso empleo de tecnología, mano de obra y de poco valor en los mercados internacionales, los cuales regresan transformados en bienes terminados luego de haber generado empleo, y dinamismo económico o riqueza en otros lugares del mundo.

Por ello Venezuela debe empeñarse por producción de bienes y servicios de alto valor agregado capaces de satisfacer las necesidades nacionales, y la exportación. Justamente el G-3, la ALADI, CAN, MERCOSUR y muchos otros acuerdos de integración regional como bloques comerciales, son oportunidades para que Venezuela diversifique sus exportaciones e incremente ingresos, en condiciones más favorables, y consolidar presencia en mercados internacionales de forma más justa, pues estos grupos regionales considerando las asimetrías de los países (tamaño económico relativo dispar) como condición necesaria para el desenvolvimiento exitoso de un acuerdo de integración, intentan aliarse para contrarrestar los efectos de las economías capitalista mundiales liderados por los países desarrollados.

El tiempo del aislamiento ha terminado, en la era de la globalización, el libre intercambio juega un papel de enorme importancia en el desarrollo de las naciones. Hoy, ningún país para crecer económicamente y acceder al bienestar puede mantener una política de fronteras cerradas: es necesario abrirse al intercambio de bienes, servicios y tecnología y, sobre todo, al libre flujo de las ideas; cuidando siempre que esta libertad de flujos deba desarrollarse bajo contextos que aseguren una competencia realmente equitativa, dentro de un sistema internacional, con el fin de que el beneficio del crecimiento económico alcance a todos los grupos humanos, y no existan marginados. Pues siempre en los procesos de

apertura ha existido un cruel desequilibrio, según Sánchez (2001), son siempre los países pobres los mayores productores de materias primas a los que se les exige mayor apertura de fronteras, mientras que potencias industrializadas, como EEUU y UE se apegan a un fuerte proteccionismo.

Por otra parte todos los países sudamericanos, incluyendo Venezuela buscan en el comercio internacional una salida al subdesarrollo, pero los vínculos entre el comercio y desarrollo, además de importantes, son múltiples y complejos. Según Glance (2005), en la última década del siglo XX se generó un gran progreso económico mundial, pero también estancamiento y reveses; el comercio mundial ha crecido a razón de un ritmo tres veces más rápido, con un volumen de 6 billones de \$ por año, las empresas más grandes se hacen más grandes aún y más internacionales, (en 1970 había unas 7.000 transnacionales, y para el 2000 hay más de 50.000), y aunque la porción de exportaciones de los países en desarrollo ha aumentado, (aún mucho menor que la de los países desarrollados), se estima que 1.200 millones de habitantes todavía viven con menos de 1\$ diarios, y que el número de personas que no consumen agua potable, que sufren de enfermedades degenerativas o contraídas en el ambiente es mayor.

Pese a la importancia de la expansión económica, los efectos diferenciales de comercio y bienestar demuestran que el incremento del comercio internacional y la mejora de los indicadores económicos no necesariamente implica una mayor calidad de vida, porque la clave para ésta última está en el desarrollo sustentable. Aún cuando el comercio se expande en el mundo la brecha entre pobres y ricos es más notoria, de allí que el comercio internacional no necesariamente es bueno o malo para la calidad de vida y la salud del pla-

neta, sino que apunta en dos dimensiones. La primera al uso más eficiente de los recursos para crear riquezas y satisfacer necesidades humanas, protegiendo a la vez el medio ambiente; y la segunda al aumento de las presiones relacionadas con el comercio que contribuyen notoriamente al agotamiento de los recursos naturales y a la degradación ecológica.

El reto consiste en manejar los procesos de liberalización comercial y mundialización promoviendo la sustentabilidad ecológica y el desarrollo humano equitativo, dado que mientras más integradas sean las políticas mundiales (ecológicas, comerciales y otras) tanto más sostenible será el crecimiento económico, y tanto más positiva será la contribución hecha por la globalización al medio ambiente. Según Fox (2005), los problemas mundiales de orden ambiental y social son tan graves y amenazadores que exigen una cooperación internacional fortalecida; los problemas comunes requieren soluciones y compromisos mutuos que eviten la dispersión de esfuerzos dirigiendo los procesos mundiales, que tan fuerte influencia ejercen sobre la evolución de la sociedad, a solucionar en lugar de agravar los serios desequilibrios (entre ricos y pobres, y entre la humanidad y la naturaleza) que actualmente hostigan al mundo.

Los compromisos concretos no sólo son por parte de los gobiernos y los organismos multilaterales, sino también del sector privado, de las organizaciones no gubernamentales para la protección y defensa del medio ambiente, y de la sociedad mundial. Según lo planteado no solo los cuerpos y plataformas legislativas son necesarios, sino la voluntad gubernamental y empresarial así como los recursos tecnológicos y financieros, para cumplirlas. Los gobiernos no sólo deben velar por el respeto a esas leyes, sino también por que existan mecanismos que permitan al sector

productivo funcionar como una “industria limpia”, avances tecnológicos.

La conciencia ecológica ciudadana y una mayor educación es esencial en el objetivo de lograr el bienestar social y ambiental. De esta manera en la medida en que los niveles de bienestar alcancen a todas las personas, éstas no sólo superarán las condiciones de pobreza que enfrentan en la actualidad, sino también tendrán nuevas oportunidades de desarrollar su talento y capacidades; y podrán, a su vez, contribuir a mejorar el mundo en que vivimos en el largo plazo, como un círculo virtuoso. Además el bienestar como el bien de mayor circulación en el mundo, como una globalización constructiva, será la mejor garantía de paz y estabilidad en la comunidad mundial.

Notas

1. Los términos *sustentable*, *sostenido* y *sustentabilidad* generan dudas acerca de su similitud. El Oxford English Dictionary define la palabra sustentable como la capacidad de ser sostenido, mantenido, ya sostener como la acción de mantener a un apersona o comunidad sin rendirse; mantenerse siendo; mantenerse en el nivel apropiado; mantener la vida, la naturaleza con sus necesidades. Etimológicamente este diccionario señala que el término sustentable se origina en el verbo francés moderno *soutenir* que significa sostener o mantener. Al hablar de sustentable, sostenido y sustentabilidad estamos hablando prácticamente de la misma palabra, ya que en definitiva los adverbios sustentable es sostener o mantener, y sostenido es haber sido sostenido o sustentado. El sustantivo sustentabilidad se refiere a la capacidad de ser sustentado o mantenido durante un período determinado (Rivas, 1999). Por ello el término sustentable en este trabajo será sinónimo de sostenibilidad o sostenido.
2. Este problema global también tiene efectos inverso, es decir, desde los países desarrollados hasta los en desarrollo, pues recientemente el BM en su informe advierte en la responsabilidad de países ricos en la contaminación del aire, en perjuicio de los países pobres (MARN, 2005).
3. Según IICA (1996) frecuentemente también se destaca la sobreexplotación de recursos naturales en los países desarrollados (EEUU y otros) en su proteccionismo agrícola, con políticas de apoyo a los precios y con la imposición de tarifas de importación, estimulando al cultivo intensivo, en pro de la erosión del suelo, y un mayor uso de pesticidas; pues concentran la actividad agrícola en áreas de menores ventajas naturales con requerimientos de importantes subsidios energéticos para hacer viable la producción.
4. Restricciones o condiciones impuestas de tipo no impositivo, que dificultan importaciones y exportaciones, de carácter técnico o administrativo, como especificaciones técnicas adicionales severas, y regulaciones fitosanitarias (colorantes en alimentos, control de plagas), o certificados de calidad (Ávila, 1997).
5. Ahorro en materiales, reuso y reciclaje de insumos; conversión de desechos en insumos o combustibles; reducción del consumo de energía, de inventarios, de actividades de manejo o transporte de residuos; y otros.
6. Bajos costos de embalaje, envases reusables, menores costos de uso y mantenimiento del producto con menor consumo

de energía, mayor calidad, rendimiento y desempeño, productos seguros y con menos costos de disposición al final de su vida útil.

7. Actualmente los bosques cubren unos 3.900 millones de hectáreas de la superficie terrestre y representan la única fuente de ingresos para 500 millones de personas, que son las primeras afectadas con el retroceso de las áreas forestales, además de ser fuente de recursos madereros, contribuyen a la conservación de la biodiversidad y los suelos, a la regulación del clima, y a la preservación de los valores espirituales y religiosos de innumerables comunidades.
8. Según un informe elaborado por la ONU y el BM, las pérdidas mundiales anuales debido a la tala ilegal de árboles son mayores de 10.000 millones de dólares.
9. Entre los años 1920 y 1930 las ciudades agrupaban el 23% de la población nacional, mientras que la población restante 77% se ubicaba en los campos. A finales de los años 90, el 20% de la población se encuentra en los campos y el 80% en la ciudades, estando gran parte de esta última en los cinturones de miseria de las grandes ciudades (Mieres, 1999).
10. Se dice que durante las dictaduras las concesiones para explotar petróleo, se otorgaban por afinidad y amistad entre el dictador y los inversionistas.
11. Decreto No. 295, con Rango y Fuerza de Ley de Minas. Decreto No. 1.437 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de los Espacios Acuáticos e Insulares. Decreto No. 1.468 con Rango y Fuerza de Ley de Zonas Costeras. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.468 de Zonas Costeras. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.506 de Comercio Marítimo. Decreto No. 1.436, con Rango y Fuerza de Ley General de Puertos. Decreto No. 156 por el cual se dicta el Reglamento Parcial de la Ley Forestal de Suelos y de Aguas. Decreto No. 1.535 con Rango y Fuerza de Ley de Tránsito y Transporte Terrestre. Decreto No. 1.436 con Rango y Fuerza de Ley General de Puertos. Decreto No. 1.534 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo. Decreto No. 422 que dicta el Reglamento sobre el Uso de Explosivos en Zonas Urbanas. Decreto No. 1.437 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de los Espacios Acuáticos e Insulares. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.469, de Zonas Especiales de Desarrollo Sustentable. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.534, Orgánica de Turismo. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.551, de Procedimiento Marítimo. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.524 de Pesca y Acuicultura. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.546 de Tierras y Desarrollo Agrario. Decreto con Rango y Fuerza de Ley No. 1.380 de Ley General de Marinas y Actividades Conexas.
12. Al considerar los usos de las aguas del Río Mucujún (agrícolas y de suministro de agua potable de toda la ciudad de Mérida), se puede inferir la importancia social del mismo y los efectos nocivos que podrían estar asociados a su contaminación. Esta agua antes de ser suministrada a los acueductos urbanos es tratada y potabilizada por la Empresa del estado "Aguas de Mérida", la cual realiza un costoso tratamiento con gran cantidad de químicos (cloro, sulfato, hidróxido y HTH) los cuales tienden a incrementarse en las épocas vacacionales (temporadas altas de turistas y visitantes en la cuenta del río). Estas empresas se man-

tienen en funcionamiento durante todo el año, sin embargo en los meses de temporada alta en afluencia de turistas se generan mayor cantidad de aguas servidas y de desechos sólidos, lo cual según Eslava (2002: 202) genera altos "...niveles de contaminación cada vez más preocupantes que puede observarse en los estudios de la calidad del agua del río Mucujún. Uno de los indicadores que evidencia el problema son los coliformes fecales, los cuales presentan altos niveles en los periodos en estudio y en algunos casos sobrepasan los límites permisibles por la normativa legal".

Bibliografía citada

- Atristain y Alvaréz (1998). **La Responsabilidad de la Contabilidad frente al Medio Ambiente**. México. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C. Pp. 299.
- Castilla, Carlos (2005). Notas de Clase del Profesor Carlos Castilla de la Universidad de La Laguna, en la asignatura "**Lo Local y lo Global en el Orden Internacional. La alternativa sostenible.**" dictada en el Programa de Doctorado "Formación, Empleo y Desarrollo Regional". Mayo del 2005.
- Cepal (2001). **La Sostenibilidad del desarrollo en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades**. Santiago de Chile. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Pp. 234-246, 256- 258.
- Díaz, Daysi (2005). **La Muerte del Planeta Rueda por Mérida**. Diario Frontera, 26 de mayo del 2005. Pp. B-1.
- Eslava, Ronaldo (2002). **Valoración Económica de los pasivos Ambientales Generados por las Empresas Hoteleras de la Cuenca del Río Mucujún**. Trabajo de Grado de la Maestría en Ciencia Contables. No Publicado. Universidad de Los Andes. Venezuela.
- Fox Quesada, Vicente (2005) **Desarrollo con Rostro Humano**. Documento electrónico disponible en <http://www.ourplanet.com/imgversn/134/spanish/fox.html> Consultado el 03/08/05
- Giacalone, Rita (1997). **Venezuela en la Integración Regional: Mapa tentativo de sus perspectivas**. Caracas. Editorial Nueva Sociedad. Pp. 235.
- Glance (2005). **La Globalización, la Pobreza, el Comercio y el Medio Ambiente**. Documento electrónico disponible en <http://www.ourplanet.com/imgversn/134/spanish/glance.html> Consultado el 03/08/05
- Gligo, Nicolo (2001). **La Dimensión Ambiental en el Desarrollo de América Latina**. Santiago de Chile. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Pp. 25-28, 39-46.
- Gómez-Lobo (1992). "*Las Relaciones Económicas Internacionales y el Medio Ambiente*". **Revista In Cono Sur**, Vol XI, N° 1. Chile. Pp. 22-32.
- Gutierrez, Alejandro (2002). **Globalización y Regionalismo Abierto: el caso de Colombia y Venezuela en la Comunidad Andina de Naciones**. Capítulo publicado en el libro *La integración Latinoamericana*, compilado por José Briceño y Ana Bustamante. Mérida. Consejo de Publicaciones de la ULA. Pp. 299.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. -IICA- (1996). **Comercio Internacional y Ambiente en América Latina y el Caribe**. Serie Investigación y Educación en Desarrollo Sostenible, n° 2. San José, Costa Rica. Pp. 13-14, 120-123.

- Mankiw, Gregory (2002). **Principios de Economía**. 2da. Edición. España. Ediciones Mc GrawHill. Pp. 230
- Mercado y Testa (2003). **Tecnología y Ambiente**. Centro de Estudios de la Universidad Central de Venezuela. Caracas. Fundación Polar. Pp. 29-30, 128-130, 239-245.
- Mieres, Francisco. (1999). **Hacia la Venezuela Post-Petrolera I**. Caracas. Academia Nacional de Ciencias Económicas. Pp. 108 -219.
- Ministerio de Relaciones Exteriores –MRE- (2005). **Logros en Política Exterior en el Continente Americano Año 2004**. Documento on-line [http:// www.mre.gov.ve](http://www.mre.gov.ve) Consultado el 10/07/05
- Ministerio de Relaciones Exteriores–MRE- (2005a). **Acuerdo de Cartagena. Codificación del Acuerdo de Integración Subregional Andino**. Documento on line, disponible en [http:// www.mre.gov.ve](http://www.mre.gov.ve). Consultado el 13/7/05
- Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales-MARN-, (2005). **Info- Ambiente**. Documento electrónico disponible en <http://www.marn.gov.ve>. Consulta realizada el 10/07/2005.
- Mochón (1992). **Economía Básica**. 2da. Edición. España. Editorial Mcgraw Hill.
- Porter y Van. (1995). **Green and Competitive**. Harvard Business Review. September-October.
- Prensa Ministerio de Relaciones Exteriores –MRE- .(2005). **Info Noticias**. Documento electrónico disponible en: <http://www.gobiernoenlinea.gov.ve>. Consulta realizada el día 08 de junio del 2005.
- Reed, David (1996). **Ajuste Estructural, Ambiente y Desarrollo Sostenido**. Fondo Mundial para la Naturaleza, Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES). Venezuela. Editorial Nueva Sociedad. Pp. 142-145, 239-245.
- Rivas W., Adam (1999). Desarrollo Sustentable. Trabajo de Ascenso no publicado presentado en la Universidad de Los Andes (ULA), Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Mérida. Pp. 122- 124.
- Salcedo –Bastardo, J. (1992). **Historia Fundamental de Venezuela**. 9na. Edición. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Ediciones de la Biblioteca Nacional. Pp. 230-231.
- Sánchez, Carlos (2001). **La Globalización**. Documento electrónico, disponible en <http://www.el-mundo.es/especiales/2001/07/sociedad/globalizacion/globalizacion.html> Consultado el 02/08 /2005
- Ugalde, España, Lacruz, De Viana, Gonzalez, Luengo y Ponce (2004). **Detrás de la Pobreza. Percepciones. Creencias y Apreciaciones**. Caracas. Universidad Católica Andrés Bello. Pp. 256.

Esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales

*Mendoza de Ferrer, Ermelinda**

Resumen

En el mundo de rápido y continuo cambio que le ha tocado vivir a las organizaciones de hoy, se hace necesario diseñar sistemas de apoyo que contribuyan a mejorar la capacidad de respuesta a las demandas del entorno, siendo una de las estrategias el desarrollo del capital humano, de allí que, este artículo tiene como objetivo general, presentar un esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales en función de los resultados obtenidos en la evaluación del programa de desarrollo supervisorio implementado en una corporación venezolana con miras a mejorar su competitividad. El diseño fue de tipo transeccional descriptivo, el universo investigado fue de 303 sujetos que habían participado en el programa a ser evaluado. La muestra fue de 82 participantes para lograr una precisión igual a 0,1. Se utilizó la técnica de entrevista estructurada. La validez de contenido se obtuvo por juicio de expertos. Como resultado, se evidenció la existencia de modelos de comportamiento organizacional limitantes del desarrollo del perfil deseado. Se recomienda un esquema conceptual para la formación de líderes operacionales apoyado en el sistema socio-estructural y justificado por el sistema cultural de la organización.

Palabras clave: Liderazgo operacional, adiestramiento, desarrollo.

Conceptual Scheme for Development of Operational Leaders

Abstract

Nowadays, organizations live in a world of fast and continuous change. Due to this situation, it is necessary to design systems of support to contribute to the improvement of their capacity to respond to the demands of the environment, since this has been one of the strategies in the development of the human capital. The general objective of this article is to present a conceptual scheme for the development of operational leaders in accordance with the results obtained in the evaluation of a program of development applied to a Venezuelan Corporation in order to improve its competitiveness. A trans-sectional descriptive design was employed. The universe was a group of 303 subjects that had participated in the program to be evaluated. The size of the sample was 82 participants in order to achieve a precision value equal to 0,1. A structured interview technique was

Recibido: 06 – 06 – 06 • Aceptado: 07 – 01 – 16

* Licenciada en Relaciones Industriales. Especialista en Docencia para la Educación Superior. Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. Candidata a doctora en Ciencias Administrativas. Profesora Asociada en la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo. E-mail: hmendoza1@uc.edu.ve; Telf. (58)0241-8713980.

used, and validated by experts. As a result, it was found that the existence of organizational behavioral models limited the development of the desired professional profiles. It is recommended that a conceptual scheme for the formation of operational leaders be designed, based on a social-structural system and justified by the cultural system of the organization.

Key words: Operational leadership, training, development.

A manera de introducción

Desde la perspectiva de la Teoría de los Sistemas, Katz y Kahn (1989) veían las organizaciones como una clase especial de sistema abierto con propiedades específicas y con características de los sistemas abiertos encontrados en la biología y en las ciencias físicas por Bertalanffy, los cuales, importan energía del ambiente, la transforman en producto, exportan sus productos al ambiente y vuelven a importar energía para alimentar el sistema; también comparten las características de la entropía negativa: retroalimentación, homeostasis, diferenciación y equifinalidad.

En el caso de las organizaciones humanas, Franco y Dieterich (1999) las definen como sistemas sociales abiertos, caracterización que se traduce en una elevada complejidad, razón por la cual, a la luz de la epistemología, las ubican en la teoría de los sistemas dinámicos complejos, teoría consolidada con la propuesta de Prigogine (1996) acerca de las estructuras disipativas, equivalentes al sistema abierto no lineal, representado por Matin (2003) como una espiral sin fin al referirse al cambio que está sufriendo la concepción tradicional de la empresa como sistema social.

Considera Maturana (1997) que un sistema social existe cuando los miembros de un conjunto de seres vivos constituyen con su conducta una red de interacciones que opera para ellos como medio en el cual se realizan como seres vivos, y en el que, por lo tanto, conservan su organización y adaptación, exis-

tiendo en una coherencia contingente a su participación en dicha red. Caracterización que, llevada al contexto de las organizaciones empresariales, daría cuenta -en su definición como sistema- de la preservación de la vida de sus miembros, entendiendo por vida no sólo al objeto de estudio de la biología, sino al existir y llegar a ser de un sujeto en el marco de dichas organizaciones; por lo tanto, de unas relaciones de trabajo donde prevalezca el *bienestar natural* resultante de una vida laboral armónica interna y externamente, es decir de una *paz dinámica* tendente al desarrollo integral de la organización, así como de quienes en ella interactúan, situación que se convierte en un reto para alcanzar mayor competitividad en el complejo mundo de hoy.

Ahora bien, con el avance de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la magnitud y frecuencia de los cambios se ha acelerado exponencialmente, produciéndose un desequilibrio entre demandas externas y respuesta organizacional, situación que pone en entredicho la capacidad de respuesta -y, con ello, la permanencia en el mercado- si no se fortalece la flexibilidad interna y adaptabilidad externa que favorezca la adecuación a las nuevas exigencias, en lo cual juega un papel fundamental el comportamiento humano, de allí que, se plantea la necesidad de introducir cambios que favorezcan la institucionalización de una cultura, sustentada en relaciones de cooperación, participación y trabajo en equipo que contribuya a la transformación de las relaciones de trabajo en sistemas sociales como los caracterizados por Maturana (1997),

sin olvidar que esto se logrará sólo si hay un cambio conductual de sus miembros, tradicionalmente acostumbrados a trabajar bajo relaciones de tipo jerárquico piramidal; situación que implica un cambio cultural.

Según Kreitner y Kinicki (2005), el liderazgo y la modelación de roles, unido a la comunicación de normas y valores, es un vía para crear sentido de unicidad en el proceso de desarrollo de una cultura organizacional cohesiva. Robbins (2000), por su parte, considera que las acciones de los líderes instauran un clima general de lo que es considerado comportamiento aceptable y de lo que no lo es, contribuyendo así a la creación de un modo de ser específico de cada organización que la diferencia de otras, esto es a la formación de su cultura. Afirma Garrido (1998), que los modelos y roles empresariales son creados, transmitidos y sustentados por sus líderes, de allí que, un factor substancial en la consolidación de la cultura corporativa es el comportamiento gerencial y supervisorio, en su rol de líderes formales, quienes deben secundar con sus actos valores y creencias promovidos por la organización”.

Según el modelo básico de comportamiento organizacional propuesto por Robbins (2000), el liderazgo es el proceso que conecta al grupo con el nivel organizacional, pudiendo ser ese liderazgo informal o establecido formalmente por la estructura de la organización, de donde se desprende que la gerencia y la supervisión incluyen entre sus roles el de liderar y constituyen el liderazgo formalmente institucionalizado, con potencial para marcar una diferencia entre el éxito o fracaso de la gestión empresarial. (Serna, 1996).

1. Concepción de liderazgo

Kets de Vries y Florent-Treacy (1999), consideran que, para hacer frente a un mundo en rápido y continuo cambio, las organizaciones deben contar con líderes con aptitudes relacionales que les ayuden a inspirar, motivar y movilizar a las personas a actualizar su visión específica del futuro con lo que se estaría contribuyendo a la creación del sentido de unicidad y, por ende a la creación o mantenimiento de la cultura organizacional, así como a implementar las estrategias necesarias para hacer realidad su misión.

Por su parte Senge y otros (2000:14), proponen una nueva concepción de liderazgo cuando lo definen como “la capacidad de la comunidad humana para dar forma al futuro, específicamente para sostener los procesos de cambio que para ello se requieren”. Según esta definición, todas las personas que desempeñan papeles críticos para generar y mantener “tensión creativa”, son consideradas líderes, independientemente de la posición que ocupan en la jerarquía organizacional, por lo que identifican tres tipos de líderes:

- Líderes locales de línea. Personas con responsabilidad por los resultados y autoridad para llevar a cabo cambios en su área de trabajo.
- Líderes de intercomunicación. Trabajadores de la red informal de la información interna.
- Líderes ejecutivos. Quienes tienen la responsabilidad global por los resultados de la organización e impulsan el cambio.

Según lo expuesto, el liderazgo operacional está representado por quienes ejercen

autoridad formal en el nivel de supervisión de línea dentro de la estructura organizacional; personas legitimadas y reconocidas formalmente por la organización –se espera que igualmente por sus miembros- para ejercer influencia o lograr resultados a través de otros e impulsar el cambio, cuyo comportamiento influye en la consolidación de la cultura organizacional.

2. Iniciativas en la empresa **caso-estudio**

El entorno social, económico y político en que se desenvuelven las organizaciones de hoy está caracterizado por la complejidad, la inestabilidad y la incertidumbre, por lo tanto, para gerenciar la turbulencia que ello implica, se hace necesario desarrollar la capacidad de análisis e interpretación de la realidad, contar con la más alta flexibilidad de pensamiento y, necesariamente, potenciar el recurso humano desarrollando sus capacidades y estimulando su creatividad, así como, su participación en las decisiones propias de su rol en la organización. Enfoque que amerita que directivos y supervisores comiencen a tener en cuenta los oportunos principios, dominen su aplicación práctica y desarrollen la capacidad y habilidad para aplicarlos a fin de propiciar el tránsito hacia la organización como sistema social que preserva la vida de sus miembros y, con ello, la permanencia en el mercado.

En este sentido, la organización caso-estudio se planteó como estrategia el desarrollo de su función supervisoria de forma que pudiese hacer su aporte al mejoramiento de la competitividad organizacional y fortalecer valores sociales de bienestar para el colectivo humano mediante un proceso que contribuyese a hacer surgir en la organización un estilo de liderazgo que cree en el ser humano como

eje fundamental del desarrollo y como tal propicie su crecimiento y participación en las decisiones inherentes a la posición ocupada, en lugar del estilo tradicional orientado a la eficiencia y a la eficacia organizacional, sin mayor preocupación por la gente. En consecuencia, se diseñó un programa de desarrollo supervisorio orientado a la consecución de un perfil de liderazgo supervisorio que favoreciera la transición de la concepción de supervisor hacia la concepción de líder operacional con potencial para impulsar el cambio en la organización.

El programa diseñado estaba constituido por seis módulos básicos y dos de destrezas gerenciales a objeto de desarrollar un conjunto de competencias clave para el adecuado desarrollo del perfil deseado. Los módulos básicos para los supervisores eran: Diagnóstico de la Situación, Mejora del Rendimiento, Mejora del comportamiento, Estrategias de Seguimiento, Aplicación de Acciones Correctivas y Refuerzo y Apoyo al Trabajador; los módulos de destrezas gerenciales eran: Asesoramiento al Supervisor y Refuerzo al Estilo Adecuado. Para el desarrollo de los conocimientos y destrezas requeridas se utilizaban estrategias metodológicas basadas en el aprendizaje social (Robbins, 2000), como son: el modelaje, el refuerzo selectivo y la ejercitación práctica.

Dado que el logro de resultados a corto plazo se consideraba óptimo para el momento de diseñar el programa, el perfil propuesto fue el de un líder orientado más hacia el proceso (cómo se hace) que hacia la tarea (qué se hace), tipificado por Adizes (1988), como un perfil pAEI (1), y enmarcado en los valores organizacionales: satisfacción al consumidor, calidad del recurso humano, compromiso con clientes, proveedores, acreedores y accionistas, responsabilidad moral y responsabilidad

social, los cuales debían ser reforzados a través del procesos de aprendizaje.

El programa se llevó a cabo durante tres años, sin ser evaluado, razón por la cual, esta investigación se planteó como objetivo general: Elaborar un esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales a partir de los resultados obtenidos en la evaluación realizada al programa de desarrollo supervisorio implementado en una corporación venezolana del sector alimenticio con miras a mejorar su competitividad.

3. Fundamentación teórica

A fin de clarificar la estrategia de evaluación diseñada para evaluar el programa de desarrollo supervisorio, así como, el perfil supervisorio deseado por la unidad de observación, a continuación se presentan los fundamentos teóricos concentrados en tres ejes temáticos relativos a: funciones organizacionales según el modelo teórico usado por la empresa consultora para diseñar el programa a evaluar, ubicación del adiestramiento y desarrollo de personal en el sistema de Administración de Recursos Humanos y evaluación del adiestramiento y desarrollo de personal.

3.1. Funciones organizacionales

Según el modelo propuesto por Adizes (1988), las funciones básicas para lograr el éxito como ente empresarial son:

- Producir. Define el “Qué” debe lograr la empresa en el corto plazo para satisfacer las necesidades de la clientela. Esta función está relacionada con la eficacia organizacional.

- Administrar. Con la ejecución de esta función se construye el “Cómo” se va a hacer para lograr los resultados esperados en el corto plazo. Alude a mecanismos, controles, procesos, etc., para el manejo de los recursos, por lo tanto está directamente relacionada con la eficiencia organizacional.
- Emprender. Implica visualizar el futuro de la organización, identificar y establecer planes y estrategias a largo plazo para manejar y adaptarse a las demandas del entorno, crear, innovar considerando así la adaptabilidad organizacional, por ello se trata del “Cuándo” hacia el futuro.
- Integrar. Se refiere a alinear capital humano, misión y filosofía organizacional, hacer congruentes objetivos personales y organizacionales. Expresa el compromiso, la identificación, la mística con que los trabajadores realizan su labor, cómo lo hacen y con qué innovación lo hacen. Es la función base de todas las demás y la que realmente puede, a través de la gente, unida por un tronco común, garantizar la permanencia de la empresa en el largo plazo.

Para Adizes (1988), la efectividad organizacional viene a ser la suma de estas cuatro funciones, siendo imprescindible que todas se ejecuten adecuada y oportunamente. De su combinación surgen distintos tipos de organización relacionados con su ciclo de vida: Cortejo (PaEi); Nacimiento (Paei); Niñez (PaEI); Adolescencia (pAEi); Adulto (PAEi); Edad Madura (PAeI); Aristocracia (pAeI), Retiro (_A_I), Senectud (_A_) y Muerte (____); así como diferentes estilos de liderazgo e incompetencia gerencial (2) según sea la tendencia del individuo a utilizarlas en mayor o menor grado, los cuales se presentan a continuación:

Esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales
Mendoza de Ferrer, Ermelinda

Estilos de incompetencia	Estilos de liderazgo
P— = El Solitario	Paei= El Productor
A— = El Burócrata	pAei= El Administrador
—E- = El Incendiario	paEi= El Empresario
—I = El Súper Seguidor	paeI = El Integrador
— = El Palo Muerto	PAEI= El Gerente de libro texto
PA—= El Negrero	PAei= El Gobernante
PA-I= El Príncipe Benévolo	PAeI= El Pastor
A-I= El Burócrata Paternalista	pAeI= El Administrador participante
P—I= El Entrenador Insignificante	PaeI= El Guía
P-E= El Fundador en Ciernes	PaEi= El Fundador
PAE= El Solista que desarrolla	PAEi= El que desarrolla
—EI= El Demagogo	paEI= El Maestro
AEI= EL Falso Líder	pAEI= El Novato Entusiasta
-AE= El Latoso	PaeI= El Abogado del Diablo
P-EI= El Gurú Carismático	PaEI = El Estadista

Fuente: Adizes 1988.

Al contrastar este modelo con las posiciones contemporáneas de liderazgo (Robbins, 2000) se observa que, con las funciones de Producir y Administrar (PA), el supervisor adopta el rol de líder transaccional, entendiendo como tal, quienes guían o motivan a sus seguidores hacia metas establecidas, mediante la clarificación de los requerimientos de papeles y tareas, tal como lo establece el objetivo del Programa de Desarrollo de la Función Supervisoría, administrar su gestión en línea con la misión, objetivos y metas organizacionales. Las funciones Emprender e Integrar (EI) se relacionan con el líder transformacional que ofrece consideración y estímulo intelectual individualizado, infunde orgullo, ofrece un sueño e inspira para hacerlo realidad, implícito en el objetivo del programa al referirse a efectuar su labor en forma creativa, innovadora y participativa. Aspecto congruente con la caracterización de sistemas sociales propuesta por Maturana (1997).

Teniendo en cuenta el objetivo del Programa implementado, puede afirmarse que para lograr la productividad y competitividad esperada, éste se orientó hacia la búsqueda de un perfil pAEI, con características de líder transaccional y transformacional, Robbins (2000), cuya consecución demanda cambios en la cultura organizacional –valores, rituales, símbolos, héroes, etc. y apoyo del sistema socioestructural a través de los subsistemas de Recursos Humanos (Abravanel, Allaire y Firsirotu, 1992). Por ende, el diseño del programa de desarrollo de líderes operacionales debe considerar estrategias para la consolidación de un perfil acorde a las necesidades y ciclo de vida de la organización, con apoyo del sistema cultural y del sistema socioestructural, a fin de favorecer la consolidación de la organización como un sistema social y congruencia entre lo que se dice y lo que se hace.

3.2. Adiestramiento y desarrollo de personal en el marco de sistema de Administración de Recursos Humanos

Según Chiavenato (1998), el sistema de administración de recursos humanos consta de cinco subsistemas, siendo estos: oferta, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control de recursos humanos. El subsistema de desarrollo de recursos humanos utiliza como medios tanto el adiestramiento y desarrollo de personal, como el desarrollo organizacional, los cuales reposan sobre presupuestos teóricos y metodológicos de diferente índole según el área de desarrollo que se desee abordar, sea ésta: individual, grupal, organizacional o comunitaria y social.

El adiestramiento y desarrollo de personal implica un proceso cíclico constituido por cuatro fases, a saber: determinación de necesidades, planificación, ejecución y evaluación de resultados, a través de las cuales se produce la educación profesional. En este ámbito se encuentra el perfeccionamiento o desarrollo profesional cuyo objetivo es “ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa, o para que se vuelva más eficiente y productivo en su cargo” (Chiavenato, 1998:415), verbigracia los supervisores de la empresa caso estudio a quienes se pretendía desarrollar como líderes operacionales, para lo cual se partió de un inventario de necesidades, pasando por las fases de programación y ejecución del programa de desarrollo, sin haber cubierto la fase evaluación; fase que suministra datos que posibilitan la retroalimentación del sistema y su constante actualización.

3.3. Evaluación del adiestramiento y desarrollo

Reza (1998), propone cuatro dimensiones de la evaluación de programas de adiestramiento y desarrollo:

- **Reacción:** Evalúa en qué medida gustó o no la actividad de formación.
- **Aprendizaje:** Mide el logro de los objetivos instruccionales.
- **Aplicación:** Verifica la correcta utilización en el trabajo.
- **Costo-Beneficio:** Valora en términos de los resultados evidentes del programa.

Dado que el programa de desarrollo llevaba tres años en ejecución, la evaluación se centró en la verificación de la correcta aplicación en el trabajo y los resultados obtenidos a partir de la misma, con la finalidad de suministrar retroalimentación al sistema y extraer información útil a los efectos de elaborar un esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales que permitiese futuras intervenciones de cambio más efectivas, aspecto sobre el cual se focalizará la atención a los efectos de este artículo.

4. Perspectiva metodológica

El problema se abordó mediante una investigación documental y de campo, de carácter transeccional descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 1999), el universo investigado fue de 303 sujetos que habían participado en el programa a ser evaluado. Con el objeto de garantizar que la muestra representara las características de la población se aplicó muestreo sistemático. Su tamaño se determinó mediante la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, resultando ser 75 la cantidad mínima de unidades de observación que debía contener la muestra para ser considerada válida desde el punto de vista teórico, con una precisión deseada igual a 0,1.

El proceso de recolección de información incluyó fuentes secundarias como son la observación de documentos constituidos por

los expedientes de adiestramiento y revisión bibliográfica y fuentes primarias mediante la realización de entrevistas estructuradas, validadas mediante juicio de expertos (Méndez, 1990), aplicadas a siete expertos y 82 personas entrenadas, con miras a obtener información y establecer comparaciones acerca de: principales responsabilidades; principal función y competencias que debe poseer el supervisor, así como, la forma en que es evaluado su desempeño, como elementos clave a considerar en el diseño del esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales.

5. Presentación de resultados

La información obtenida a partir de las entrevistas realizadas se clasificó en cuatro categorías: principales responsabilidades del supervisor; principal función del supervisor; competencias del supervisor y evaluación de desempeño. Las mismas consideran la opinión de expertos y personal entrenado en torno a la actividad fundamental que desempeña un supervisor, los deberes y obligaciones por los que debe responder respecto al cargo que ocupa, las competencias que debe poseer para confrontar situaciones complejas en sus labores diarias y la forma cómo es evaluado su desempeño.

5.1. Principales responsabilidades del supervisor

Las respuestas se dividieron en dos dimensiones: Tarea, "Qué" debe hacer el supervisor, correspondiente a las funciones de producir y administrar y Proceso "Cómo" debe hacerlo, propio de las funciones de emprender e integrar. Los resultados muestran que los expertos dan mayor importancia al proceso 57,1% y el personal entrenado a la tarea 46,3%, dando cuenta de su permanencia en el estilo que se deseaba cam-

biar, centrado en la eficacia y la eficiencia, sin mayor preocupación por la gente.

5.2. Principal función del supervisor

Las funciones consideradas principales por los expertos fueron: Producir 31,3% e Integrar 31,3%, en cambio el personal entrenado, en correspondencia con lo que consideraban su principal responsabilidad, dio mayor importancia a Administrar 45,6% y Producir 27,9%. La función Emprender fue la más baja, tanto en el grupo de expertos 12,5%, como en el personal entrenado 2,2%. Resultado discordante con el perfil pAEI buscado por la organización, evidenciando disonancia entre la teoría explícita y la teoría en uso, es decir, entre lo que se dice y lo que se hace, entre lo que se aspira y lo que se refuerza (Picón, 1994).

5.3. Competencias del supervisor

La finalidad de este ítem fue identificar necesidades de formación, en función de atender situaciones complejas que los supervisores debían enfrentar durante la ejecución de su trabajo. Los datos obtenidos se clasificaron de acuerdo al modelo de competencias vigente en la organización, encontrándose que expertos (42,1%) y personal entrenado (47%) asignaron la mayor ponderación a la competencia Dirección de Otros. Esta competencia se refiere a la adecuada utilización del poder legítimo, a fin de obtener beneficios para la organización, diciendo lo que se tiene que hacer, usando para ello tonos desde firme y directivo hasta exigente y amenazante, según lo requiera la situación (Hay McBeer, 1994), posición contraria a la función de integración que se aspiraba desarrollar.

5.4. Evaluación del rendimiento: El sistema de evaluación de desempeño, refuerza mayormente los aspectos relacionados con los contenidos de la Tarea, 71,4% expertos y

67,1% personal entrenado, es decir, el trabajo que ha de realizarse en lugar de reforzar el Proceso en aras de alcanzar perfil deseado.

6. Propuesta de un esquema conceptual para la formación de líderes operacionales

El esquema conceptual para la formación de líderes operacionales, se ha concebido como un proceso que consta de cuatro fases apoyadas en los subsistemas de Recursos Humanos y justificadas por el sistema cultural con el cual interactúa, las cuales se reseñan a continuación.

6.1. Diagnóstico: Es la fase de identificación de requerimientos de formación o diagnóstico, en función de las demandas de la organización, del cargo y del individuo. El resultado final de esta fase es la identificación de las necesidades de formación, lo cual se ve expresado en el diseño de perfil de liderazgo requerido y los requisitos de formación para alcanzarlo, según el momento de vida en que se encuentre la organización.

6.2. Planeación: En función del diagnóstico realizado, se definen los objetivos a alcanzar, las estrategias a utilizar, las prioridades, los recursos disponibles y los recursos necesarios. En esta fase se diseña el plan de acción, con sus objetivos, estrategias, prioridades y recursos; el cual se convertirá en el camino a seguir para desarrollar el perfil de liderazgo deseado por la organización.

6.3. Ejecución: Es la fase de trabajo o realización. En ella se lleva a cabo el plan de acción programado, satisfaciendo las necesidades según las prioridades previamente establecidas. El fin último de esta fase es el aprendizaje y consolidación del nuevo estilo de liderazgo y considera la implementación del programa, así como, el modelaje y el refuerzo

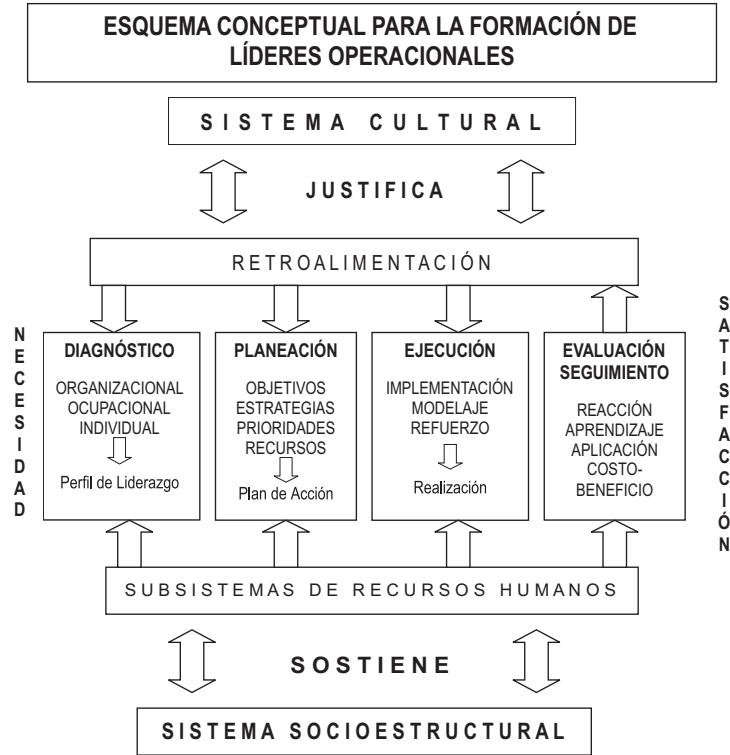
gerencial como elementos clave para el cambio cultural.

6.4. Evaluación y seguimiento: Su finalidad es proporcionar información para la toma de decisiones con miras a optimizar el proceso y generar un nuevo plan de acción, incluye cuatro niveles de evaluación: Reacción, Aprendizaje, Aplicación y Costo-beneficio. Es importante destacar que, esta fase está presente durante todo el proceso, alimentando los procesos de planificación y toma de decisiones.

Las cuatro fases consideradas por el esquema conceptual para la formación de líderes operacionales, se apoyan en los subsistemas de recursos humanos, reforzando y sosteniendo el perfil deseado a través de los procesos de selección, inducción, adiestramiento, evaluación y remuneración al personal que, a su vez, son parte integrante del sistema socio-estructural de la organización.

El esquema conceptual para el desarrollo de líderes operacionales, es influenciado por el sistema cultural y a su vez puede impactar dicho sistema. Por lo tanto, es necesario definir con claridad los objetivos, los elementos que se deben reforzar y los que se desean modificar, por ejemplo los valores, garantizando la reproducción de la cultura o la incorporación de nuevos elementos -como pueden ser los principios éticos- según las demandas del entorno y necesidades específicas de la organización. El resultado final será la satisfacción de las necesidades de formación que contribuirá a mejorar la competitividad organizacional a partir de la formación de un equipo de liderazgo orientado por valores que contribuyan al tránsito de la organización como sistema jerárquico de poder, hacia la organización como sistema social.

El esquema enunciado en los párrafos precedentes y presentado en el siguiente gráfico se constituye en un sistema de apoyo que



Fuente: Elaboración propia.

contribuye a orientar los esfuerzos organizacionales en función de elementos del sistema socioestructural como pueden ser visión, misión, planes y estrategias, que a su vez son justificados por el sistemas cultural a través de la filosofía, los valores y los héroes, en lo cual, el liderazgo juega un papel preponderante (Deal y Kennedy, 1985), (Abravanel, Allaire y Firsirou, 1992), (Robbins, 2000).

Es importante destacar que, al hablar de liderazgo, se alude al liderazgo del sistema constituido por esa organización, cuya efectividad está dada por la suma de la adecuada y oportuna utilización de los roles de producir, administrar, emprender e integrar; concebido

como liderazgo de la comunidad en cuya red se cree en el ser humano como eje fundamental del desarrollo y como tal, se propicia su crecimiento, acercándose a la concepción de la organización como sistema social, al tiempo que conserva su organización y capacidad de adaptación.

7. Conclusiones

La preponderancia de las funciones Producir y Administrar y poca importancia a la de Emprender da cuenta de que, a pesar del adiestramiento impartido, el personal entrenado continúa dando mayor importancia a la

Tarea, lo cual se relaciona con. Según Adizes (1988: 125), este resultado es preocupante, pues la disminución de la función Emprender trae como consecuencia, en el mediano plazo, una disminución de las funciones de Producir y Administrar, con lo cual “se siembran las semillas de la mediocridad”, por lo que es necesario generar una nueva curva de aprendizaje que fortalezca la función de Emprender e impulse la creatividad e innovación en todos los niveles de la organización.

El sistema de evaluación del desempeño está dirigido a reforzar los contenidos de la Tarea cuando debería reforzar al proceso de forma de apoyar la consolidación del perfil querido por la organización. Dado que la evaluación de desempeño constituye un subsistema de apoyo a la cultura organizacional, se hace necesario reformularlo de forma tal que refuerce el comportamiento aspirado para mejorar la productividad y competitividad de la organización.

De la preponderancia de la competencia Dirección de Otros se desprende que las situaciones críticas que debe afrontar el supervisor se relacionan con el ejercicio del poder sobre los empleados y no poder con los empleados más compatible con las tendencias actuales que hablan de la necesidad de distribuir el poder como una forma de propiciar la innovación a partir del poder que se da a la gente, el fortalecimiento de su integración y constitución de la organización como un sistema social.

La tendencia hacia la Tarea y, por ende a las funciones de Producir y Administrar, parece tener su origen en los modelos de comportamiento organizacional subyacentes en la mente del personal y especialmente del nivel gerencial, limitando el arraigo del perfil deseado por la organización (Davis, y News-

trom, 1999), por lo tanto, se considera imprescindible su participación en procesos de aprendizaje de doble recorrido, es decir, que aborden, tanto las estrategias de acción como los variables gobernantes, es decir, los valores (Picón, 1994), lo cual involucra cambios en la cultura organizacional que apoyen el estilo de liderazgo que se desea implantar.

Notas

1. El perfil de liderazgo del supervisor considera el grado relativo de énfasis sobre cada una de las cuatro funciones propuestas por Adizes (1988), a saber: producir (P), administrar (A), emprender (E) e integrar (I). El perfil pAEI implica un supervisor con estilo de liderazgo con moderada orientación a las tareas, esto es, las funciones de producir y administrar y elevada orientación al proceso, relacionado con las funciones de emprender (visión de futuro) e integrar, función considerada de máxima importancia en “la edificación y mantenimiento de la organización humana, gracias, y a través de la cual, todo lo demás se lleva finalmente a efecto” (Likert, 1968:135).
2. Para ser efectivo, el líder debe sobresalir en una o varias funciones sin exclusión de las otras, según el momento de vida de la organización.

Bibliografía citada

- Abravanel H.; Allaire, Y. y Firsirotu, M. (1992). **Cultura organizacional (Aspectos técnicos y prácticos)**. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Legis.
- Adizes, I. (1988). **Como Evitar la Incompetencia Gerencial**, México: Editorial Diana.

- Chiavenato, Idalberto. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc Graw.Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. México. Mc Graw Hill.
- Deal, T. y Kennedy, A. (1985). **Culturas corporativas: Ritos y rituales de la vida organizacional**. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Franco, R. y Dieterich, H. (1999). **Hacia la Sociedad Post-Capitalista: la Fase de Transición**. En H. Dieterich y otros, *Fin del Capitalismo Global. El Nuevo Proyecto Histórico* (Pp.81-114). La Habana, Cuba: Ciencias Sociales.
- Garrido, B. (1998). **Desarrollo Organizacional para Cambiar, Gerenciar Vivir**. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Hay McBeer (1994). **Inventario de Competencias**. Material mimeografiado.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (1999). **Metodología de la Investigación**, México: Mc Graw-Hill.
- Katz, D. y Khan, R. (1989) **Psicología Social de las Organizaciones**. México: Trillas.
- Kets de Vries, M. y Florent-Treacy, E. (1999). **Los Nuevos Líderes Globales: Lecciones para enfrentar el futuro y transformar empresas en organizaciones globales de primer orden**. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (2005). **Comportamiento de las Organizaciones**. Madrid: Irwin.
- Martin, Víctor (2003). **Ética Empresarial**. Transcripción del Taller de Gestión Ética, dictado a los integrantes de la Cátedra Libre de Ética del Área de Estudios de Postgrado. Universidad de Carabobo.
- Maturana, H. (1997). **La Realidad: Objetiva o Construida. Fundamentos Biológicos de la Realidad**. Barcelona-España. Anthropos.
- Méndez, Carlos (1990). **Metodología. Guía para Elaborar diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables, Administrativas**. Bogotá Mc Graw-Hill.
- Picon, G. (1994). *El Proceso de Convertirse en Universidad. Aprendizaje Organizacional en la Universidad Venezolana*. Caracas Fedupel.
- Prigogine, I. (1996). *¿Un Siglo de Esperanza? En Prigogine y otros. Ilya Prigogine: El Tiempo y el Devenir*. Barcelona-España: GEDISA.
- Reza, J. (1998). **Cómo Desarrollar y Evaluar Programas de Capacitación en las Organizaciones**, México: Panorama.
- Robbins, Sthephen (2000). **Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones**, México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Senge, Peter, Kleiner, A., Roberts, Ch., Ross R., Roth, G. y Smith, B. (2000). **La Danza del Cambio: Los retos para sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje**. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Serna, Humberto (1996). **Planeación y Gestión Estratégica**. Bogotá: Ram Editores.

Los lenguajes de representación semántica y su uso en la construcción de ontologías

Talavera Pereira, Rosalba *
Marcano Aular, Yelitz Josefina**

Resumen

El presente artículo, plantea algunas consideraciones referentes a los lenguajes de descripción de ontologías para la web semántica, que buscan desarrollar una web en la cual, sea aún más fácil localizar, compartir e integrar información y servicios, para sacar partido todavía mayor de los recursos disponibles en ella. Para conseguir esta meta, la web Semántica propone describir los recursos de la web por medio de lenguajes llamados lenguajes formales o de marcado, al permitir procesar su contenido, razonar con éste, combinarlo y realizar deducciones lógicas para resolver problemas cotidianos, automáticamente; así como su aplicación en diferentes actividades relacionadas con el sector económico, ofreciendo un servicio que permita gestionar, producir y ofrecer información de calidad. La metodología de investigación empleada consiste en el análisis de contenido como principal herramienta, de las cuales se derivan algunas categorías teóricas referidas a los: lenguajes formales o de marcado, lenguajes de ontologías y la Web semántica. Finalmente se destacan entre los principales resultados hipotéticos, aquellos elementos que conduzcan al investigador a plantear un razonamiento documental.

Palabras clave: Web semántica, lenguajes de ontologías, web, lenguajes formales.

Languages of Semantic Representation and its Use in the Construction of Ontologies

Abstract

This article proposes certain considerations related to the language of description of ontologies for the semantic Web, in which even when it is easy to find, share and integrate information and services, it is possible to get more usage out of the available resources. To achieve this goal, the semantic web proposes a description of the resources available there by means of formal or marked languages which permit processing the content,

Recibido: 06 – 02 – 03 • Aceptado: 06 – 07 – 13

* Profesora Investigadora de la Universidad del Zulia, Núcleo Punto Fijo. Ingeniero en Computación. Cursante del Doctorado en Informática de la Universidad Politécnica de Madrid. E-mail: talavera_p@hotmail.com. Teléfono: 0414-3685906.

** Profesora Investigadora de la Universidad del Zulia, Núcleo Punto Fijo. Ingeniero de Sistemas. Especialista en Costos. Maestrante del Postgrado Gerencia de Empresas de la Universidad del Zulia. Cursante del Doctorado en Informática de la Universidad Politécnica de Madrid. E-mail: ymarcano@hot-mail.com. Teléfono: 0414-696-0125.

reasoning with the same, combining and logically deducing the information to resolve daily problems automatically, as well as its application in different activities related with the economic sector, offering a permanent management service, and producing and offering quality information. The research methodology applied was analysis of content as the main tool, from which we derived certain theoretical categories referring to: formal or marked language, ontological languages, and Webb semantics. Finally the principal hypothetical results were those elements that lead us to propose documentary reasoning.

Key words: Web semantics, ontological languages, web, formal languages.

Introducción

El éxito de Internet se puede atribuir, a que nos ofrece una serie de recursos a nuestros alcances, generando intereses tanto económicos como intelectuales en la red. La web conocida como un sistema cliente-servidor, ha transformado radicalmente la forma en la cual se comunican las personas, ofreciéndonos una enorme cantidad de información tanto semi-estructurada como no-estructurada. Uno de los retos principales que afronta actualmente la web es proveer el uso de ontologías (1) para la recuperación de la información, la cual tiene ciertas ventajas sobre los métodos de acceso simples basados en palabras clave.

Asimismo, Gruber (2001) plantea que es una especificación formal, explícita de una común conceptualización, es decir provee de un modelo explícito obtenido por consenso descrito en un lenguaje que contiene a los conceptos, propiedades y relaciones más relevantes en un dominio y que es comprensible para una máquina.

Actualmente existe una enorme importancia estratégica en los sectores económicos de los países más desarrollados en mejorar, estudiar y modificar ideas, conceptos, reglas y estrategias en los procesos tecnológicos de las telecomunicaciones en redes de datos y de Internet, medios de acceso para la información, en áreas relacionadas con la creación, almacenamiento, control, transporte y difusión de la información, en donde la competitividad de

las organizaciones en los ambientes de negocios actuales, depende de todas estas concepciones anteriormente mencionadas, requiriendo principalmente de procesos basados en el recurso información de manera automatizada y reutilizable.

Estudios recientes de Roldán et al., (2004) manifiestan que la forma de añadir esta meta-información dependerá del lenguaje utilizado, así pues, las ontologías en un intento de abordar de forma única los problemas de la semántica en la web, proveen lenguajes que permiten la exportación a la web de las reglas de cualquier sistema de representación del conocimiento.

Para que la web semántica funcione, es imprescindible que los ordenadores tengan acceso a conjuntos estructurados de información y conjuntos de reglas que puedan utilizar, para realizar el razonamiento automatizado. Todas estas estructuras de soporte han incrementado el deseo desenfrenado por demandar un mayor control de las redes y servicios, visto como núcleo de una gestión global, fundamental para proporcionar servicios de calidad y lograr un rendimiento óptimo de las inversiones en infraestructuras comerciales en un entorno de redes multiservicio, dirigidos hacia una gestión de clientes.

Este artículo, ofrece una visión sobre la situación actual de las propuestas que afrontan las herramientas tales como la web semántica y lenguajes de marcado o formales en la construcción de ontologías para ser usadas en las

actividades de negocios y otros ámbitos a nivel organizacional e intelectual, facilitando de esta manera un escalón más en esta dinámica de cambio hacia un conocimiento reutilizable.

Desde el punto de vista metodológico se enfatiza a partir de un enfoque descriptivo y exploratorio, la construcción de un sistema teórico en relación a variables de investigación tales como: lenguajes formales o de mercado, lenguajes de ontologías y la web semántica. Para lograr cubrir estas fases de investigación se señala primeramente el estudio de las referenciales teóricas existentes, continuando con una búsqueda de relaciones entre los diferentes componentes teóricos y operativos de cada una de las variables. En correspondencia con estos planteamientos se hace uso del análisis de contenido como técnica de sondeo que busca disociar en un contexto teórico el tratamiento de distintos autores. En este artículo se conceptualizan, a los lenguajes de representación Semántica y su uso en la construcción de ontologías en el sector económico, como elementos que conduzcan al investigador a realizar una disertación crítica, sobre las propuestas que se enfrentan actualmente.

1. Relación de las ontologías con la web semántica

Autores como Ding et al., (2002) citan el trabajo de Kwasnik, en el cual hace algunas reflexiones sobre la utilización de lenguajes de descripción para expresar los conceptos y las relaciones, en la mayor capacidad de reutilización y de distribución del conocimiento a través de sistemas heterogéneos en ontologías.

Para ilustrar estas ideas, se puede decir que la web semántica pretende describir los recursos disponibles en la web de forma que

sean comprensibles por una máquina, con independencia del idioma en el que se encuentren escritos. Se concibe entonces la web semántica como una extensión de la web actual, en donde la información accesible se le otorga (anota o marca con) una semántica bien definida (proporcionada por las ontologías) permitiendo que aplicaciones heterogéneas descubran, integren, razonen y utilicen la información presente en la web, y resuelvan los problemas de encontrar, extraer, representar, mantener e interpretar contenidos web, según Gómez (2004).

Para que esto pueda llevarse a cabo, se necesita que el conocimiento de la web esté representado de forma que sea legible por los ordenadores, esté consensuado, y sea reutilizable, esto se puede lograr por medio de las ontologías las cuales proporcionan la vía para representar ese conocimiento.

2. Relación de las ontologías con los lenguajes formales

En la visión de Fensel (2001) las ontologías se encargan de estandarizar lenguajes y herramientas para hacer efectiva la web semántica. Pero: ¿qué se puede hacer en la web semántica?. La idea es que los datos puedan ser utilizados y comprendidos por los ordenadores sin necesidad de supervisión humana, de forma que los agentes web puedan ser diseñados para tratar la información situada en las páginas web de manera semiautomática.

Hay un acuerdo generalizado sobre el avance de estos lenguajes, que poseen semánticas que generan una base para razonar sobre el significado de una expresión, sirviendo en el modelado de ontologías, que ofrecen una integración e interoperabilidad de datos muy ricos entre comunidades descriptivas, siendo comprensibles por las máquinas, en donde su

mayor virtud está en la estructuración de los contenidos en la web, intercambiando la información y los documentos a través de la red, lo que devendría en el avance y transferencia de información estructurada en Internet.

García (2005) destaca la existencia de muchos lenguajes que permiten la creación de ontologías, o dicho de otro modo, lenguajes de marcado de ontologías basados en web. Estos tienen como una de sus principales características que están en continua evolución y que pueden estar contruidos, por ejemplo, en sintaxis XML (Extensible Markup Language) o en RDF(S) (Resource Description Framework) como OIL (Ontology Inference Layer), DAML (DARPA) Agent Markup Language) + OIL y OWL (Web Ontology Language).

Tal como indica Roldán et al., (2004) las ontologías, definen las reglas que nos dicen que tipo de aserciones pueden hacerse, que clase de conclusiones pueden derivarse de esas aserciones y las instancias que realizan, basándose en esas reglas. Se puede decir entonces, que estos lenguajes aportaran un apoyo a la descripción de documentos que demarquen con precisión los campos semánticos de las palabras. En cualquier caso, hay que señalar que los lenguajes formales de ontologías están todavía en fase de desarrollo, aunque con una progresión muy clara y evidente y con implicaciones en la propia elaboración y puesta en marcha de estos dispositivos de representación del conocimiento.

3. Implementación de las ontologías en los procesos de la web semántica, y lenguajes formales adaptados a las actividades de negocio

Según señala Hansen et al., (1999) las organizaciones empresariales, en la búsqueda

por la obtención de los mejores resultados de su gestión organizacional, adoptan la flexibilización como estrategia con el objetivo de adecuarse a un mercado globalizado, dando origen a un proceso que incide en su sistema estructural. Una empresa flexible es la que se orienta hacia los clientes, posee tecnología nueva y presenta acuerdos laterales de organización e innovación.

Respecto a este planteamiento, el avance socio-económico desarrollado en las actuales décadas, provocado por la invasión de tecnologías como la web, está motivando el desarrollo de nuevos procesos productivos y comerciales, éstos marcan la transición de la tecnología de web semántica de lo que fue sobre todo un proyecto de investigación y desarrollo avanzado, en estos últimos años, a una tecnología más práctica desarrollada como herramientas para el mercado de consumo que facilitan el acceso más flexible a datos estructurados en la web.

En este sentido, el género empresarial requiere de servicios que cubran las necesidades que los clientes exigen. Estos servicios que manejan los procesos productivos de las empresas deben ser desarrollados y adaptados en un corto tiempo para cubrir las nuevas necesidades del mercado. Enfrentarse a este desconocido contexto demanda, entre otras cuestiones, una adecuada gestión del recurso información y por tanto del sistema que lo obtiene, procesa y distribuye. Si dicha gestión es eficaz, se podrán identificar oportunamente los cambios en el entorno, requisito imprescindible para la adaptabilidad, agilidad y rapidez de respuesta que se le exige a las organizaciones actuales. Por otro lado, esa misma información oportuna (en cantidad, calidad y tiempo) permitirá reconocer las amenazas y oportunidades que se deriven de un medio cada vez más internacionalizado.

Lo anteriormente mencionado nos hace reflexionar sobre la importancia de introducir estrategias tecnológicas novedosas, capaces de brindar soluciones a las organizaciones en cuanto al manejo y búsqueda de su información de forma automatizada y reutilizable. Nos preguntamos: ¿Existirá entonces un camino hacia esta realidad?; ¿Hay una esperanza?; ¿Será ésta la web semántica?. Actualmente se piensa que ella puede ser una pieza importante para el progreso de la sociedad de la información, la cual promete solucionar problemas específicos, en donde su objetivo es buscar nuevas formas de representación y distribución de información, construcción, manipulación, consumo, recuperación, intercambio y aprovechamiento del conocimiento y las estructuras que lo soportan.

Surgen así nuevas necesidades que resolver a la vez que nuevas posibilidades para mejorar la interacción con el usuario, o facilitar el desarrollo de interfaces. Las ontologías, son uno de los ejes principales de esta visión; ahora bien, Tramuyas (1999) explica que las ontologías pueden desempeñar varios papeles o roles bajo el concepto unificador de "Knowledge Sharing Effort" (2), es decir repositorios de conocimientos e información, tanto de tipo corporativo como científico, herramienta para la adquisición de información, en situaciones en la que un equipo de trabajo la utiliza como soporte común para la organización del dominio, instrumento de referencia en la construcción de sistemas basados en el conocimiento, para permitir la reutilización de éste, en pro de la creación de nuevas aplicaciones; como base para la construcción de lenguajes de representación del conocimiento.

De hecho, Berners et al., (2001) cuando aluden a su conocida idea de web Semántica (3), señalan a la ontología como instrumento útil, puesto que define formalmente la rela-

ción entre términos, para lo que es necesario contar con una taxonomía y con un conjunto de reglas de inferencia.

Basándonos en lo expuesto, de este modo, las ontologías proponen construir aplicaciones informáticas capaces de operar contenidos de manera que sean comprensibles tanto para los seres humanos como para los ordenadores, resolviendo problemas bien definidos, a través de operaciones bien definidas que se llevarán a cabo sobre datos existentes bien determinados, por medio de instrumentos de representación y organización del conocimiento, relacionando aspectos semánticos y los lenguajes de marcado. Todos estos conceptos juntos, ofrecen buenas posibilidades para aportar riquezas orientadas a la nueva globalidad.

Según Bravo et al., (2004) esta necesidad de tecnologías emergentes de la web Semántica, está generando nuevas formas de representación y distribución de información y prometen soluciones a problemas planteados, éstas, pasan por el uso de agentes personales que entiendan nuestras preguntas y busquen las respuestas por la red. Donde este tipo de red paralela a la tradicional para humanos, es la que se ha venido a llamar Web Semántica, actualmente esta tecnología es una de las más solicitadas por los consumidores de los negocios.

Algunos autores como Berners et al., (2001) comentan que para conseguir este objetivo se plantea utilizar tecnologías de Servicios Web y Web Semántica. La web ha cambiado profundamente la forma en la que nos comunicamos, hacemos negocios y realizamos nuestro trabajo. Sin embargo, al mismo tiempo, también se han originado problemas de sobrecarga de información y heterogeneidad de fuentes de información con el consiguiente problema de interoperabilidad. Debi-

do a esto, nace el estudio de la web Semántica para ayudar a resolver estos dos importantes problemas permitiendo a los usuarios delegar tareas en software. Gracias a la semántica en la web, el software será capaz de procesar su contenido, razonar con éste, combinarlo y realizar deducciones lógicas para resolver problemas cotidianos automáticamente.

Igualmente Sánchez (2005) afirma, que las ontologías son estructuras conceptuales compartibles, escalables y reutilizables. Otra forma de entenderlas es darse cuenta de que constituyen algo así como la oposición de una escala de dimensión humana a la red de escala libre mediante la que se representa Internet. De igual forma, la web semántica como infraestructura basada en metadatos aporta un camino para razonar en la web, permitiendo a las máquinas entender las palabras de los usuarios. Para obtener esa adecuada definición de los datos, utiliza como llave maestra a los lenguajes de marcado o formales (RDF, RDFS, OIL, DAML+OIL, OWL y XML), estándares que están proyectados a ayudar a convertir la Web en una infraestructura global en la que es posible compartir y reutilizar datos y documentos entre diferentes tipos de usuarios.

Lie, (1999) plantea que los lenguajes de marcado son la solución más sencilla y mantenible, ya que la información de un documento es reutilizable y sólo hay que diseñar una presentación diferente (e.g. hoja de estilo) para cada dispositivo. Esto es lo que se está denominando publicación WWW multipropósito. A lo anterior se agrega la opinión de Fernández et al., (2000) los cuales definen los definen como un proceso de máxima usabilidad de la información de los documentos ya que, por ejemplo, puede mejorar la accesibilidad, el mantenimiento y la reutilización de dicha información.

Al respecto Abad (2004) opina que a la hora de elegir un lenguaje para la definición de una ontología deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: El lenguaje debe poseer una sintaxis bien definida para poder ‘leer’ con facilidad la ontología definida, debe tener una semántica bien definida para comprender perfectamente el funcionamiento de la ontología, debe tener suficiente expresividad para poder capturar varias ontologías, debe ser fácilmente mapeable desde/hacia otros lenguajes ontológicos y debe ser eficiente a la hora de realizar un razonamiento.

Con base a lo expuesto anteriormente, se puede decir que estos lenguajes ontológicos de marcados o formales se definen en la descripción de componentes, documentando los distintos aspectos que intervienen a la hora de evaluarlos: su funcionalidad (interfaces y nombres de métodos, semántica operacional y protocolos de accesos a sus servicios), sus requisitos de calidad y extra-funcionales, los aspectos técnicos de distribución y empaquetamiento (tipo de plataforma en la que corren, cómo instalarlos, requisitos arquitectónicos y dependencias del sistema, etc.).

4. Primitivas epistemológicas de los lenguajes de marcado

Para definir una manera de representación de ontologías, debemos decidir cuales son las primitivas epistemológicas usadas para representar una ontología, a saber: cosas como relación, clases, relación element-of, atributos, dominio y restricciones de rango, entre otros. Indicando como podrían esos conceptos ser representados en la sintaxis del lenguaje.

Los cuadros que a continuación se presentan muestran una descripción de cada uno de estos lenguajes de marcado o formales y sus primitivas epistemológicas, aportado de diferentes

autores entre los cuales están: Mar (2005); Méndez (2002); Dinos (2004) y Rico (2004) entre otros, en ellos se exponen algunas definiciones de aspectos que intervienen en su sintaxis operacional, tales como: métodos, semántica, funcionalidad, requisitos de calidad, su grado de implantación y cuáles son los ámbitos de aplicación, recolectando información interpretativa de cada uno de ellos, para luego realizar un estudio entre estas herramientas de descripción de ontologías.

Considerando el criterio de Castells (2005) estos dejan ver, que la tecnología que se ha creado, hace posible que la web semántica incluya lenguajes para la representación de ontologías, lenguajes de consulta, entornos de desarrollo, módulos de gestión (almacenamiento, acceso, actualización) de ontologías, módulos de visualización, conversión de ontologías y otras herramientas y librerías (Cuadro 1, 2, 3 y 4).

Cuadro 1
Lenguaje Formal DAMAL + OIL.

Crterios	Descripción
Sigla	(DARPA Agent Markup Language). En diciembre de 2000 el DAML pasó a decirse DAML+OIL, debido a la revisión de las especificaciones del lenguaje.
Objetivo	Capturar las primitivas del modelo que proveen un adecuado poder expresivo a la ontología, especificando su semántica y haciendo viable la inferencia, además de describir e intercambiar datos en la red distribuida.
Eficiencia y Pedagogía	Su pedagogía está bien definida semánticamente y tiene una clara comprensión de las propiedades del lenguaje, en donde las descripciones lógicas proveen habilidad y la flexibilidad de componer clases y propiedades para formar nuevas expresiones. En cuanto a su eficiencia, es un lenguaje capaz de expresar resultados en tiempo real de forma directa y limpia semánticamente.
Modo de Empleo	Su modelo es basado en una arquitectura por capas, evitando colocar cualquier objeto dentro del núcleo del lenguaje.
Beneficios	Es muy importante para la construcción de ontologías, la captura de conocimiento y el razonamiento automático y la incorporación gradual en Internet, Información manejable por una máquina.
Utilidad del lenguaje	Consiste de una lista de definiciones de clases ("class-def") y definiciones de slots (análogo al de atributo existente en el paradigma de orientación a objetos o modelo entidad relación) ("slot-def"). En su sintaxis utiliza: propiedades, restricciones, notación, tipos definidos por el usuario, definición de objetos individuales.
Aplicabilidad	En el área de Inteligencia Artificial (IA) para facilitar compartir y rehusar el conocimiento. Trabaja en servicio para la ejecución remota de tareas, utilizando agentes software: gestor de peticiones, navegador de ontologías o browser, agentes de ejecución de servicios locales, remotos y híbridos, agentes Tryllian y donde interactúa el usuario y el proveedor de servicios, en <u>soporte a decisiones y a negociaciones en redes.</u>

Fuente: Talavera-Marcano. Elaboración con base a partir de datos de diferentes autores.

Cuadro 2
Lenguaje Formal OWL.

Criterios	Descripción
Sigla	Web Ontology Language) El OWL se deriva de DAML+OIL. Lenguaje de representación del conocimiento descriptivo y basado en lógica.
Objetivo	Proveer un mayor conjunto de primitivas para representar el significado de los elementos y sus relaciones con otros elementos en una ontología, permitiendo a los usuarios dar una mayor expresividad a sus sentencias y tener la libertad de usar la sintaxis en RDF (Resource Description Framework).
Eficiencia y Pedagogía	Es eficiente y productivo, genera los resultados en tiempo real, además de realizar un razonamiento efectivo en las expresiones lógicas. Su pedagogía puede definirse como formal por ser un lenguaje muy completo, pero su dificultad puede encontrarse en la Semántica y la sintaxis abstracta
Modo de Empleo	Posee un vocabulario y una semántica formal para describir clases y propiedades: relaciones entre clases (e.g. disjointness), cardinalidad (e.g. "exactly one"), igualdad, una clasificación de propiedades más rica, características de propiedades simétricas (e.g. symmetry), clases enumeradas y transitividad, o relaciones inversas.
Beneficios	Habilidad para ser distribuido por muchos sistemas, escalabilidad a las necesidades de la Web, compatibilidad con estándares Web para la accesibilidad y la internacionalización, apertura y extensibilidad, sirve de engranaje a principios científicos establecidos y experiencia de investigación, incorporación gradual en Internet, información manejable por una máquina.
Utilidad del lenguaje	Utilizado para describir clases, relaciones, propiedades e individuos (subclase, subpropiedad, dominio, rango) entre ellas que sean inherentes a documentos Web y aplicaciones. Proporciona una forma rápida de migrar tesauros y otras taxonomías al ámbito de la Web Semántica.
Aplicabilidad	En la Web Semántica y ontologías, integración empresarial y brinda apoyo a las decisiones médicas, en la creación de contenidos, herramientas para la administración de sitios Web, reutilización y compartición de datos.

Fuente: Talavera-Marcano. Elaboración con base a partir de datos de diferentes autores.

Cuadro 3 Lenguaje Formal XML.

Criterios	Descripción
Sigla	Extensible Markup Language). Formato estándar para la estructuración de datos. Surge como mejora del lenguaje HTML.
Objetivo	Permitir la interoperabilidad, puesto que todo el mundo puede crear sus propios vocabularios basados en una sintaxis para documentos potentes y flexibles, no imponiendo restricciones semánticas al significado de esos documentos, además de ser un metalenguaje.
Eficiencia y Pedagogía	En cuanto a su eficiencia está visto actualmente como un lenguaje seguro y potente, realiza verificaciones rápidas tanto en tiempo de ejecución como en compilación. Su pedagogía a la vez es tan sencilla como entendible por cualquier ser humano, pero a la vez estricta, por el modo de estructuración de su sintaxis.
Modo de Empleo	Su modelo es de forma de árbol n-ario para los documentos de manera que las hojas del mismo contienen la información, trabaja bloques validos a través de DTD (Declaración de tipo de documento) y Schemas.
Beneficios	En los negocios es clave, ya que la información se puede publicar en documentos sin importar el medio final en donde estos serán expuestos, soluciona problemas interconectividad de sistemas heterogéneos, es utilizado para el intercambio de datos, la creación de protocolos e infraestructuras para registros de empresas (ebXML y UDDI), y la adaptación de interfaces de presentación a múltiples dispositivos (WAP, PDA), aporta un mecanismo sencillo y eficaz para facilitar el tratamiento de los contenidos, Incorporación gradual en Internet, Información manejable por una máquina, permite una denominación independiente de la ubicación, enlaces bidireccionales, enlaces que pueden especificarse y gestionarse desde fuera del documento, hiperenlaces múltiples, enlaces agrupados, atributos para los enlaces, etc.
Utilidad del lenguaje	Tiene una sintaxis muy familiar en la que los códigos se introducen mediante símbolos <" y "">, que por supuesto son los que se emplean en los tags, las etiquetas o códigos de HTML, además de poseer una jerarquía de árbol estricta: elementos correctamente anidados, goza de una: estructura lógica: declaraciones, elementos, comentarios, que se indica en el documento mediante marcas y estructura física: indica los datos que contendrá el documento.
Aplicabilidad	Puede utilizarse en cualquier aplicación en la que se pretenda guardar, recuperar o tratar información estructurada y validar su estructura y contenido, lo que incluye prácticamente cualquier aplicación informática. Su éxito radica en la orientación a objetos (OO), en aplicaciones distribuidas, de e-commerce, en configuración de datos de cuentas de correo o libretas de direcciones en donde se importarían y exportarían con facilidad para aplicaciones de correo electrónico, en bases de datos: para modelar datos fuertemente estructurados ordenando los datos o actualizándolos en tiempo real, en aparatos inalámbricos, servidores-Web, permite el desarrollo de manera extensible de las búsquedas personalizables y <u>subjetivas para robots y agentes inteligentes.</u>

Fuente: Talavera-Marcano. Elaboración con base a partir de datos de diferentes autores.

Cuadro 4
Lenguaje Formal RDF.

Criterios	Descripción
Sigla	(Resource Description Framework). Un modelo para definir relaciones semánticas entre distintas URLs. Basado en la sintaxis XML.
Objetivo	Proporcionar interoperabilidad semántica entre aplicaciones que intercambian información entendible y legible por máquinas, en diferentes comunidades para la descripción de recursos como las páginas Web.
Eficiencia y Pedagogía	Su eficiencia se intenta mejorar aun más, sobre todo en la precisión de resultados en el descubrimiento del recurso y gestión de sitios Web y otros recursos de Internet. Sin embargo sus resultados son concisos y completamente pertinentes en un buen tiempo de respuesta. Su pedagogía es utilizada en muchos ambientes y plataformas, sin embargo posee una semántica que genera una base para razonar sobre el significado de una expresión. Por lo tanto no es un lenguaje fácil, ni sencillo de aprender.
Modo de Empleo	Estos modelos se construyen como grafos dirigidos etiquetados especificando (recursos, propiedades, expresión) lo cual permite representar las declaraciones simples sobre recursos como un grafo de nodos y arcos que representan los recursos, sus propiedades y sus valores. Además de trabajar como un modelo conceptual. Proporciona una infraestructura potente para el intercambio de conocimiento en la Web.
Beneficios	Promete una arquitectura de metadatos Web, se ha estado desarrollando como la principal infraestructura habilitadora de la actividad sobre Web Semántica en el W3C (World Wide Web Consortium). Promueve la reutilización e intercambio de vocabularios, permite a cualquiera extender la descripción de recursos, como principios arquitectónicos del Web, tecnologías aplicada a la recuperación y búsqueda de recursos, incorporación gradual en Internet, fácil extensibilidad, sistema de concretización, información manejable por una máquina.
Utilidad del lenguaje	Inspirado en programación orientada a objetos, utiliza instrucciones definidas en el XML, como un formato de metadato namespace y schemas.
Aplicabilidad	Descubrimiento de recursos (como los motores basados en robots) y la capacidad para indicar los recursos inteligentemente (como los motores basados en directorios), recuperación de recursos, catalogación, bibliotecas digitales y agentes inteligentes, directorios mundiales, sindicación y agregación de noticias, software y contenido, colecciones personales de música, fotos y eventos.

Fuente: Talavera-Marcano. Elaboración con base a partir de datos de diferentes autores.

De igual manera Haustein et al., (2002) afirman que se ha avanzado mucho con las herramientas, los estándares y la infraestructura necesarios para el despliegue de la web semántica y se han desarrollado proyectos y experiencias piloto para poner a prueba las herramientas y las ideas. En este punto, el desarrollo de aplicaciones reales basadas en esta tecnología se ha identificado como una realización necesaria para que la web semántica prospere.

Nos dirigimos entonces a un futuro basado en la reutilización eficiente del conocimiento y de recursos de información automatizados, nos planteamos entonces las siguientes expectativas: ¿Será posible que en el futuro la web semántica, pueda ser factible y significar una mejora importante a lo que es la crisis del software y la información reutilizable?; ¿Esta tecnología tendrá la capacidad de tomar decisiones en infinidad de tareas que simplificarán nuestra vida sin la intervención humana?. Ahora todos tenemos los ojos puestos en esta brillante idea que marca el comienzo hacia un nuevo mundo del conocimiento reutilizable.

5. Reflexiones Finales

En este artículo, se está evidenciando que todo este conjunto de herramientas afines a la web semántica, lenguajes formales o marcado y ontologías, está propiciando un extenso y creciente número de investigadores, grupos de trabajo y grandes empresas, que se encuentran implicados en este proyecto; por las ventajas y beneficios que traerá, entre otras, en áreas como la recuperación de información. A continuación se mencionaran algunas consideraciones más resaltantes:

1. Las Ontologías proporcionan una representación compartida del conocimiento de un dominio, siendo aplicables en áreas como: la web semántica: la cual facilita el uso, acceso y gestión del conocimiento en la web, en sistemas expertos, la representación del conocimiento, la integración inteligente de información, la recuperación de información, procesamiento del lenguaje natural y comercio electrónico.
2. La utilización de lenguajes de marcado o formales abren una nueva perspectiva en el tratamiento y recuperación de la información y se puede convertir en los próximos años en una herramienta de trabajo.
3. Se necesita la creación de un solo lenguaje común basado en web, con suficiente capacidad expresiva y de razonamiento para representar la semántica de las ontologías, este hecho parece que lo veremos en muy poco tiempo.
4. La web semántica, no pretende solucionar los problemas existentes tales como: sobrecarga de información, heterogeneidad de fuentes de información, automatización de servicios, modelo de datos de grafos, escalabilidad, confianza y seguridad, entre otros, sino incorporarle semántica a la única existente.
5. Los metadatos son parte clave de la infraestructura de información necesaria para ayudar a crear orden en el caos del web, se imponen como el camino a tomar para la mejora en el almacenamiento, búsqueda y recuperación de la información en el Web, ayudando en la creación de almacenes de información más útiles.
6. Estas tecnologías emergentes (ontologías y web semántica) se razonan en torno a tres ejes fundamentales: recursos humanos, procesos y tecnología, manteniendo

siempre una clara vocación y orientación al cliente y a un análisis constante de la rentabilidad de las actividades productivas que configuran el “core competence” de las organizaciones.

Para finalizar es deseable que todas las experiencias y estudios que surjan, traten siempre de ofrecer compatibilidad con los esquemas que se están abordando actualmente, evitando propuestas fuera de un estándar establecido, con el fin de conseguir soluciones fiables y que puedan ser utilizadas por todos, posibilitando, en definitiva, el buen aprovechamiento de la información en todas sus facetas.

Notas

1. Una ontología suministra un vocabulario compartido común para expresar información sobre el contenido de los documentos, afirma Roldán et al., (2004).
2. Desarrollo de técnicas, metodologías y herramientas software para la compartición y reutilización del conocimiento entre sistemas.
3. Cuyo objetivo es proporcionar un lenguaje que exprese los datos y las reglas para el razonamiento y aportar reglas para que cualquier sistema de representación de conocimiento sea exportado a la Web.

Bibliografía citada

- Abad, María (2004). **Ontologías. Inteligencia Artificial – FIB-UPC**. [Consultado 20-07-2005]. Disponible en: <http://www.lsi.upc.es/~bejar/ia/material/teoria/3-RC2-Ontologias-2.pdf>.
- Berners-Lee, Tim; Hendler, James y Lassila, Ora (2001). **The Semantic Web**, Scientific American. [Consultado 20-07-2005]. Disponible en: <http://www.scientificamerican.com/2001/0501issue/0501/berners-ee.html>.
- Castells, Pablo (2005). **La Web Semántica**. Escuela Politécnica Superior. Universidad Autónoma de Madrid. pablo.castells@uam.es. [Consultado 20-07-2005]. Disponible en: <http://www.uam.es/~castells>.
- Dinos, Juan (2004). **Arquitectura de un sistema basado en agentes para la recuperación de metadatos RDF en base a una ontología de documentos**. Universidad de Puerto Rico Mayagüez Campus. [Consultado 10-07-2005]. Disponible en: <http://www.grad.uprm.edu/tesis/dinosrojas.pdf>.
- Ding, Ying Foo, Schubert (2002). **Ontology research and development**. Part 2-a review of ontology map-ping and evolving. *Journal of Information Science*, 2002, vol. 28, nº 5, p. 375-388.
- Fensel, Dieter (2001). **Ontologies: Silver Bullet for Knowledge Management and Electronic Commerce**. Springer-Verlag, Berlin.
- Fernández, M. y Cervigón, R. (2000). **La información, los lenguajes de marcado y su aplicación a la interacción hombre computadora**. Dpto de Sistemas Informáticos y Programación. U.C.M. [Consultado 16-07-2005]. Disponible en: <http://www.cesfepesecondo.com/revista/Articulos2003/Articulo2.pdf>.
- Gruber, Thomas (2001). **What is an Ontology?**. [Consultado 15-07-2005]. Disponible en: <http://www-ksl.stanford.edu/kst/what-is-an-ontology.html>.
- García, Antonio (2005). **Instrumentos de representación del conocimiento: tesauros versus ontologías**. Universidad Rey Juan Carlos. [Consultado 15-07-2005]. Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/nad07/ad0706.pdf>.

- Gómez, Asunción (2005). **Ontologías y la Web Semántica**. Facultad de Informática en la Universidad Politécnica de Madrid. Directora del Master en Ingeniería del Conocimiento. [Consultado 12-07-2005]. Disponible en: <http://alarcos.inf-cr.uclm.es/doc/masi/doc/masi-semont.pdf>.
- Hansen, Allam y Mouritsen, Jan (1999). **Managerial technology and netted networks: competitiveness n action-the work of translating performance in a high tech firm**.
- Haustein, Stefan y Pleumann, Jorge (2002). **"Is Participation in the Semantic Web to Difficult?": International Semantic Web Conference (ISWC'2002)**. Cerdeña. Italia.
- Lie, Hakon (1999). **Multipurpose Web Publishing; Using HTML, XML, and CSS**. Communications of the ACM, October, vol. 42, no 10, pp 95-101.
- Mar, Marcos (2005). **Tema 2. Ontologías**. Mar.Marcos@icc.uji.es. Disponible en: <http://www.icc.uji.es/>
- Méndez, Eva (2002). **RDF/XML y la tendencia de los metadatos orientados al contenido: Implicaciones para la accesibilidad**. Dpto. Biblioteconomía y Documentación. Tenerife, 24 de octubre de 2002. [Consultado 10-07-2005]. Disponible en: www.sidar.org/acti/jorna/6jorna/ponen6/eva/Eva.ppt
- Rico, Mariano (2004). **Interacción Persona-Agente en los Servicios Web Semánticos. Una propuesta de sistema de intermediación**. Trabajo de Introducción a la Investigación. EPS-UAM. Mariano.Rico@uam.es. [Consultado 10-07-2005]. Disponible en: <http://nets.ii.uam.es/dea/TII.M.Rico.2004.pdf>.
- Roldán, M.; García, N.; Moreno, J. y Aldana, Montes (2004). **Esquemas para Representar el Conocimiento Basado en Ontologías**. Departamento de Lenguajes y Ciencias de la Computación. Universidad de Málaga. [Consultado 12-07-2005]. Disponible en: http://www.kybele.es/escet.urjc.es/RedBD/Articulos/Art_03.pdf.
- Sánchez, M. (2005). **Ontologías jurídicas profesionales. Sobre conocer y representar el derecho**. Madrid. [Consultado 12-07-2005]. Disponible en: http://www.leibnizsociedad.org/secciones/mater/pon/textos/ontologias_pompeu.pdf.
- Tramuyas, Jesús (1999). **Agentes y ontologías para el tratamiento de la información: clasificación y recuperación en Internet en la Representación y la Organización del Conocimiento en sus distintas perspectivas: su influencia en la Recuperación de la Información**. Actas del IV Congreso ISKO-España EOCONSID-99 22-24 de abril de 1999 Granada. Granada: ISKO; Universidad de Granada. Facultad de Biblioteconomía y Documentación.

La plataforma jurídica como elemento imprescindible de la e-logística dentro del comercio electrónico en Venezuela

Caridad de Navarro, Marielis*

Resumen

Uno de los aspectos más importantes que comporta la gerencia de logística, es la distribución de los bienes y servicios adquiridos a través del Comercio Electrónico, también denominado e-commerce, ya que la entrega o el disfrute oportuno, constituye una pieza clave de éxito dentro de esta área, no sólo porque los clientes sean exigentes, sin estar dispuestos a esperar por lo ya comprado, o en peor situación a recibirlo defectuoso, situaciones ambas que traerán como consecuencia, la posible resolución de la venta, lo cual implica asumir los costos de envío y devolución, trasladando a la competencia a un cliente potencial en el futuro. Todo esto produce una insatisfacción en el cliente, cuando siente vulnerado el derecho que le corresponde frente al proveedor del bien o servicio contratado, generando desconfianza e inseguridad; En este punto es cuando el manejo de la plataforma jurídica se conecta con la logística como parte del comercio electrónico de bienes materiales, siendo esto el objetivo central de la investigación, es decir, dar a conocer la plataforma jurídica donde se encuentra inmersa la e-logística y el e-commerce frente a la insatisfacción del cibercliente. La presente investigación es documental y ofrece las bases jurídicas para dar mayor confianza y seguridad en la utilización del comercio electrónico.

Palabras clave: E-logística, e-commerce, seguridad, bases jurídicas.

The Legal Platform as an Essential Element in E-Logistics Within Venezuelan Electronic Commerce

Abstract

One of the important aspects that logistics management offers is the distribution of goods and services acquired through Electronic Commerce, also denominated e-commerce, since the delivery or the opportune usage of the same constitutes a key to success within this area, not only because the clients are demanding, and not willing to wait for the purchased product, or worse still to receive defective merchandise, both of which situations bring similar consequence, the possible loss of the sale, which implies assuming the costs of shipment and return, and transferring to the competition a potential future client. All this produces dissatisfaction in

Recibido: 06 – 05 – 10 • Aceptado: 06 – 11 – 06

* Abogada, Doctora en Derecho (LUZ), Doctora en Ciencias Gerenciales (URBE), Especialista en Derecho Procesal (UCAB). Docente de Pregrado y Postgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (LUZ). Decana de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (URBE). PPI Nivel I. E-mail: marielis@urbe.edu/ marieliscaridad@hotmail.com. Telf. 0414-6400922.

clients, when they feel that the rights that corresponds to them in the face of the supplier or contracted service have been violated, generating distrust and insecurity. At this moment the handling of the legal platform connects with the logistic aspect as a part of electronic commerce of material goods, which is the central objective of this research, that is to say, to present the legal platform wherein we find e-logistics and e-commerce in the face of dissatisfaction on the part of the cyber-client. The present research is documentary and offers the legal bases to give to greater confidence and security in the use of electronic commerce.

Key words: E-logistics, e-commerce, legal security, bases.

Introducción

Hablar de logística, implica estar inmersos en un conjunto de acciones y medios destinados a prever y proporcionar los recursos necesarios, que posibiliten realizar una actividad comercial de forma eficiente y eficaz, tanto en operaciones previas como posteriores a la venta del producto o servicio; Sin embargo, cuando esa relación comercial no se produce de manera presencial entre las partes involucradas, sino entre ausentes se está en presencia de la llamada e-logística, que no es más que la logística en el entorno del e-business, facilitando el intercambio de información y colaboración entre las empresas y apuesta por su éxito comercial, es decir ella viene a constituir el eje central del mercado global.

A través de esta nueva forma de gerenciar, muchas son las ventajas que se encuentran a nivel empresarial, ya que se alcanza una reorientación del negocio; por vía electrónica se logra abrir un abanico de opciones para la distribución y venta de los productos finales que en el mercado tradicional (entre presentes) no es posible, con ella se reducen los niveles de stock, se minimizan gastos, mejora el servicio, se reducen niveles intermedios de manipulación, almacenamiento y transporte de la mercancía, reduce tiempos de espera en recepción al igual que los costos administrativos de la gestión entre otras cosas.

En tal sentido, la logística constituye uno de los grandes desafíos que debe afrontar

el comercio electrónico, porque ella verdaderamente no comienza en el almacén sino en el proveedor, quien oferta tantos productos por la Web que no es necesario tenerlos en existencia, sino almacenado en los múltiples proveedores que son los que en definitiva trabajan con el stock virtual, ayudando a determinar si los plazos de entrega pueden ser excesivos o muy cortos, o cuando pudiere existir defectos o vicios en la mercancía, provocando así la insatisfacción del cliente y por lo tanto la vulneración del derecho que como ciudadano (cliente) se tiene frente al derecho del otro (ciberempresa) con quien se contrató.

Es preciso determinar, que los derechos se tienen como razón de la satisfacción de las necesidades básicas de las personas y que esos se esgrimen o ejercen por los ciudadanos respecto de los otros, que son igualmente titulares de derechos, por lo que hace falta deslindarlos cuando entran en conflicto y ponderar hasta donde llegan las facultades de derecho cada uno, es decir hacer entender que el derecho de uno termina donde empieza el del otro.

He aquí realmente, donde se encuentra el punto neurálgico de la presente investigación, ya que el problema no radica cuando la e-logística y el comercio electrónico engendran sus verdaderas noblezas como estrategia gerencial, sino cuando a través de su uso o contratación bien por vía de alianzas estratégicas u outsourcing (tercerización del servicio), se produce esa insatisfacción de los derechos de las partes contratantes, siendo el mo-

mento en el cual verdaderamente se requiere de conocimientos especializados dentro del campo jurídico, que le permita visualizar al ciudadano la plataforma jurídica donde se sustentan las relaciones comerciales celebradas a través de contrataciones electrónicas.

Durante el desarrollo de este estudio, se analizará en primer lugar, lo relativo a la Logística y su relación con el e-commerce para luego esbozar desde los diferentes puntos de vista del Derecho, la diversidad legislativa a aplicar para la resolución de los conflictos que pudieren surgir con ocasión a las contrataciones electrónicas.

1. Importancia de la logística para un comercio electrónico efectivo

Para hablar de logística y comercio electrónico, se debe abordar una de las opciones que ofrece el Internet como lo es el e-business, entendido por Ruiz, (2005: 1), como *“cualquier tipo de actividad empresarial realizada a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, que se concreta por medios informáticos accesibles mundialmente a través de la red”*. Dentro del e-business, no solo existe la posibilidad de realizar el e-commerce, sino también actividades de la economía como e-service, e-organization, cotizaciones, atención al cliente, logística just in time, comunicaciones internas y externas, entre otras muchas opciones que brinda hoy día la tecnología existente.

El comercio electrónico como parte sistémica del e-business, es entendido por Fuentes Pinzón (2005: 8) como el: *“conjunto de transacciones electrónicas que realizan dos o más personas interesadas con el objeto de obligarse a un acuerdo, utilizando sistemas electrónicos (generalmente Internet, y*

más recientemente, los mensajes de texto a través de teléfonos celulares)”, lo cual permite clarificar que no solamente se pueden realizar transacciones vía Internet y aun cuando fue por ella que el comercio electrónico pudo desarrollarse de la manera que lo ha hecho, existen otras vías como la tecnología EDI (Electronic Data Interchange, intercambio electrónico de datos) que tiene más de dos décadas proveyendo comunicación entre empresas; Igualmente el uso de cajeros automáticos, es un tipo de comercio electrónico entre la Banca y sus clientes.

Ahora, entre los principales efectos generados por la Internet no solo se encuentra la incorporación de la “e” (de electronic) a los modos comerciales, sino incluyó una transformación de los mismos, que se tradujeron en una reducción de costos por la automatización de las operaciones entre las organizaciones y de éstas hacia el usuario; un medio novedoso para divulgar de manera fácil y clara la información en la medida de satisfacción de los clientes, información de la competencia y de los productos que pueden ser conocidos desde el mismo momento que se generan, todo lo cual permite al gerente una toma de decisiones efectiva y oportuna, que lo mas probable es que le genere beneficios comerciales a su organización, con el manejo adecuado de los nuevos tiempos comerciales.

La Internet como red mundial permite extender los tiempos de operación y servicios, ya que pueden realizarse ventas las 24 horas los 365 días del año, sin que eso implique mayores costos administrativos o laborales; Igualmente amplía los mercados globalmente, pudiendo de esta manera vencer limitaciones locales o regionales (aunque implique un conocimiento necesario de las legislaciones del sector donde se procure operar) y construir relaciones comerciales con los consumidores

a través de una comunicación de doble vía con cada uno de ellos.

Ahora bien una de las dos interrogantes que se plantea a nivel de esta investigación, es cómo interviene la logística en el comercio electrónico, sabiendo que ésta es uno de los eslabones físicos que conforman la cadena de suministro del comercio electrónico.

Las organizaciones que diseñan sus negocios por la red, deben planear estratégicamente si van a crear una empresa expresamente para Internet o si van a trasladar una actividad preexistente en la red.

En el primer caso, es evidente que la empresa no tiene almacenes, personal especializado para manipular la mercancía, ni experiencia en logística, por lo que habrá que subcontratar el servicio a través de lo que hoy se conoce como outsourcing; distinta es la situación cuando la empresa tiene sus almacenes físicos con personal experto y con una logística establecida, pero muchas veces no está clara en su decisión de establecer qué es lo más práctico y rentable para externalizar toda esa logística, es decir como gerenciarla.

La empresa de logística o outsourcing, debe brindar una gama de servicios que no solamente se ciña al mero transporte del pedido, sino que también ésta se utilice para que las tiendas virtuales gestionen el control del almacenamiento de la mercancía, el control de stock online, el cálculo on line de los gastos de transporte, entre otras cosas; sin embargo es importante destacar, que cuando la organización seleccione la empresa de logística, tiene que tomar en cuenta su experiencia en el comercio electrónico, así como que las prestaciones anteriormente señaladas, tengan un sistema de seguimiento (tracking) informatizado a disposición de los clientes.

Por lo tanto, la logística tiene una misión importante que llevar a cabo en el desa-

rrrollo del comercio electrónico, los fabricantes y los distribuidores por Internet están dispuestos a pagar mucho dinero por un servicio logístico impecable, principalmente porque el operador logístico a quien confían sus paquetes se convierte, por extensión, en su representante para los clientes, además el ahorro económico que se obtiene con la supresión de intermediarios permite sufragar un servicio logístico de calidad y porque tanto en las ventas por Internet como en las ventas por correspondencia, el cliente paga una parte o la totalidad de los gastos de transporte.

Tanto es así, que Serrano (2002) expresa: *“La logística -la distribución- es uno de los aspectos sobre los que más debe de trabajar una empresa para afrontar el desafío del comercio electrónico. La distribución debe ser capaz de responder en tiempos muchos menores a los acostumbrados y adecuarse a nuevos horarios y condiciones. Y además hacerlo barato”*.

Continúa dicho autor manifestando que *“... en el mundo Internet, en el que la información de los precios de productos es una realidad, los márgenes se estrechan y tener la mejor de las estructuras logísticas, que ahorre costes, es fundamental. No debe olvidarse que comercio electrónico es comercio a distancia. De ahí la importancia de la logística. Muchas empresas no están preparadas para la venta a distancia o por teléfono ni tienen experiencia en ello por lo que fracasan al abordar un proyecto de comercio electrónico. Se dice que la logística es uno de los cuellos de botella del desarrollo del comercio electrónico”*.

Las actividades logísticas comprendidas en el comercio electrónico van desde el manejo de contenidos o productos hasta la gestión de comprobantes de entregas, lo que incluye por lo menos tres tipos de contratos distintos: 1. El de compra venta; 2. El de la empresa y su división de distribución (o un

tercero) y 3.- El de recepción y pago (el primero que firma el cliente como prueba de cumplimiento de la obligación del vendedor y el segundo, que debe efectuar el comprador, para cumplir con su obligación legal).

Ahora bien, una vez establecida la importancia y relación existente entre la logística y el comercio electrónico, a continuación se analizará la plataforma legal que debe ser conocida y bien administrada para el desarrollo de la e-logística y del e-commerce en Venezuela.

2. Fundamentos jurídicos del e-commerce

Esta sección, procura analizar la plataforma jurídica básica para los operadores de la e-logística y del e-commerce en Venezuela, en ella se estudiará los cimientos legales donde han de sustentarse los posibles conflictos que nacen con ocasión a las relaciones comerciales celebradas entre las personas tanto jurídicas como naturales dentro del ámbito del comercio electrónico; así, se hace importante señalar, que existe todo un aparataje legal que soporta tanto desde el punto de vista internacional como nacional las relaciones jurídicas que se celebran por la Web.

Antes de entrar a analizar el fundamento jurídico del e-commerce, es necesario señalar que la utilización de las tecnologías de información y de las comunicaciones, han dado lugar a una serie de derechos de los ciudadanos (sean personas naturales o jurídica), sin embargo aún se producen en ellas cierta resistencia por la poca seguridad y las garantías que la ciudadanía considera que el e-commerce ofrece, debido al desconocimiento que sobre esta área se tiene.

Ha de mencionarse, que las tecnologías de información y de las comunicaciones, sí

poseen una seguridad jurídica que le imprime garantía a la tutela de los derechos y obligaciones que nacen para las partes; ese tipo de garantía, pretende a través de la aprobación de normas legales, fijar el marco jurídico necesario para proteger los bienes informáticos, establecer los derechos de las partes e igualmente determinar cuales son las medidas de seguridad y garantías en la utilización de los medios electrónicos para las contrataciones comerciales celebradas por la Web.

La seguridad jurídica, se fundamenta desde dos ángulos diferentes pero coetáneos, ya que por un lado, ofrece la existencia de leyes claras y suficientes y con aplicación efectiva por parte del Estado, y por el otro, brinda la posibilidad de que los sectores involucradas en el e-commerce, puedan conocer la ley, su alcance y significado e imprimir eficacia sobre lo actuado confiando en aquella.

En palabras mas sencillas, la seguridad jurídica es un saber a que atenerse, pues las partes sabrán de antemano cuales serán las consecuencias y qué efectos van a derivarse del cumplimiento o incumplimiento de sus ofertas y obligaciones.

A continuación, se expondrá el fundamento jurídico del e-commerce tanto desde el punto de vista internacional como nacional.

2.1. Ámbito internacional

Existe un marco jurídico de carácter internacional de suma importancia para las relaciones comerciales modernas, las cuales permiten que empresas nacionales tengan acuerdos comerciales con organizaciones domiciliadas en otros países y viceversa. La Ley Modelo sobre Comercio Electrónico de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), mejor conocida por su acrónimo en ingles UNCTRAL, constituye uno de los pilares principa-

les para realizar una regulación homogénea a nivel mundial en la materia, siendo acogida entre otros, por nuestro socio comercial Colombia, en su Ley 527 sobre Comercio Electrónico.

Según la propia UNCITRAL (2005:1), la Ley Modelo sobre comercio electrónico fue “Aprobada por la CNUDMI el 12 de junio de 1996, y tiene por objeto facilitar el empleo de los modernos medios de comunicación y de archivo de la información. Se basa en el establecimiento de un equivalente funcional para la documentación sobre soporte electrónico de ciertos conceptos básicos que se acuñaron para la documentación consignada sobre papel, tales como las nociones de “escrito”, “firma” y “original”. Al definir ciertas normas que permiten determinar el valor jurídico de todo mensaje electrónico, esta Ley Modelo cumple un cometido importante al servicio del desarrollo de las comunicaciones sin soporte de papel. La Ley Modelo contiene también reglas para el comercio electrónico en determinados sectores de la vida comercial, como pudiera ser el transporte de mercancías”.

Como puede observarse entonces, desde el punto de vista Internacional la Ley Modelo UNCITRAL sobre comercio electrónico viene a constituir un fundamento jurídico de carácter internacional de extrema importancia, por ella viene a constituir una normativa macro sobre comercio electrónico y que los países deben aplicarla siempre y cuando ella no pudiere colidir con su ordenamiento jurídico interno.

Al tratar de precisar el concepto de comercio electrónico, el artículo 1 de la Ley Modelo, más que una definición, instituye el ámbito de aplicación de la misma cuando establece que ella: “(ómisis) será aplicable a todo tipo de información en forma de mensajes de datos utilizada en el contexto de actividades

comerciales”, es decir, que por constituir una norma de carácter general como antes se expresó, toca a los Estados climatizarla de acuerdo a los parámetros establecidos dentro del ordenamiento jurídico interno de los mismos, siendo su caracterización práctica el empleo de mensajes de datos en actividades que aspiran el lucro.

Al respecto, Solórzano (2004) señala que dentro del marco de la Unión Europea, en el ámbito supranacional, e Igualmente en las legislaciones de la mayoría de sus países miembros, se han gestado varias iniciativas que tienen por objeto establecer un marco normativo capaz de velar por la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el comercio electrónico, equivalente al aplicable a las transacciones tradicionales.

Lo anterior, permite dar una visión de la existencia de estas normativas tan fundamentales e importantes dentro del campo de aplicación internacional del e-commerce, que seguro será de gran valía para las partes involucradas en una relación comercial internacional celebrada a través de la Web.

2.2. Ámbito nacional

Antes de analizar los sustentos legales del comercio electrónico en Venezuela, es importante destacar que tratándose Internet de una plataforma global, difícilmente pueden adherirse sus prácticas, servicios y Sitios Web, a alguna normativa precisa de carácter local. Sin embargo dentro de lo que constituye el ámbito nacional, en Venezuela existe una perfecta diferenciación en su ordenamiento jurídico tanto desde el punto de vista civil como desde el penal.

La Internet como tecnología no está regulada, por ende, la plataforma jurídica está compuesta de diversas normas de conducta

para los ciudadanos que operan en la red, más no para la red en sí misma.

Existen normativas propias para cada una de las áreas comerciales posibles de desarrollar dentro de la web, encontrándose dentro de las primeras el Decreto con fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, la Ley para la Protección del Usuario y al Consumidor, el Decreto Presidencial No. 825 de mayo de 2000 y por último, a pesar de no observar expresamente el comercio electrónico, el Código Civil de Venezuela, que sí contempla la vía idónea para que por analogía, se apliquen sus disposiciones a esta área, referida específicamente al perfeccionamiento de los contratos celebrados via Internet.

Dentro del ámbito penal, Venezuela también contempla su propia normativa referente al e-commerce, como lo es la Ley sobre Delitos Informáticos, publicada según Gaceta Oficial No. 37.313, de fecha 30 de octubre de 2001.

2.2.1. Decreto con fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas

Ese instrumento legal fue publicado según Gaceta Oficial No. 37.148, de fecha 28 de febrero de 2001, en cuya exposición de motivos afirma que *“la evolución tecnológica ha revolucionado a nivel mundial las diferentes áreas del conocimiento y de las actividades humanas, fomentando el surgimiento de nuevas formas de trabajar, aprender, comunicarse y celebrar negocios.”*

Jiménez (2005) señala, que igualmente la Exposición de Motivos del Decreto, establece que hoy las tecnologías de información utilizan medios electrónicos y redes nacionales e internacionales para realizar intercambios de todo tipo, incluyendo el comercial, haciendo transferencias de informaciones de un computador a otro sin necesidad de utilizar

documentos escritos en papel, permitiendo ahorro de tiempo y dinero.

Es ante tal escenario, continúa Jiménez (2005), que el propósito del Decreto-Ley es regular las modalidades básicas de intercambio electrónico, para garantizar un marco jurídico mínimo indispensable que permita a los involucrados, desarrollarse y contribuir con el avance de las nuevas tecnologías en Venezuela; ofreciendo así además un marco legal que provea seguridad a las empresas y personas al momento de realizar transacciones electrónicas.

Se hace importante señalar, que con la promulgación de la Ley objeto de análisis, se otorgó mayor seguridad jurídica al comercio electrónico, preparando así una infraestructura legal que afronta un creciente número de situaciones jurídicas que se pudieren presentar con los avances tecnológicos, y por último y sin que ello sea menos importante que lo anterior, este instrumento legal, regula a los Proveedores de Servicios de Certificación (como por ejemplo: Verising), aspecto éste de gran relevancia jurídica para el e-commerce.

Igualmente esta Ley, posee aspectos estrechamente tan importantes y significativos relacionados al comercio electrónico, que define claramente que un Mensaje de Datos es toda información intelegible en formato electrónico o similar que puede ser almacenada o intercambiada por cualquier medio; Determina lo que es una Firma Electrónica, señalando que es la información creada o utilizada por el signatario, asociada al mensaje de datos que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado; le otorga a la misma expresamente, el mismo valor jurídico que posee la firma autógrafa solo que no se podrá estampar sobre el documento digital, sino que se requerirá de mecanismos electrónicos para su creación.

Igualmente señala esta Ley, que los Agentes Certificadores, son aquellas personas o empresa dedicada a proporcionar Certificados Electrónicos y demás actividades previstas en dicha en ella; y por último, establece que el Certificado Electrónico, es un Mensaje de Datos proporcionado por un Proveedor de Servicios de Certificación que le atribuye certeza y validez a la Firma Electrónica; en este caso, las autoridades de certificación emiten certificados de claves públicas de los usuarios firmando con su clave secreta un documento válido, que asocia el nombre distintivo de un usuario con su clave pública.

2.2.2. Ley de Protección al Consumidor y al Usuario

Esta Ley fue publicada el 04 de Mayo de 2004 y establece un capítulo especial al comercio electrónico y ofrece una definición bastante acertada del mismo cuando dispone en su artículo 31 lo siguiente: “*Se entiende por comercio electrónico a los efectos de esta Ley, cualquier forma de negocio, transacciones comerciales o intercambio de información con fines comerciales, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación*”.

Para Zamora, M. (2004), citado por Jiménez, esta especialidad dentro de la Ley, “*(ómis) constituye la primera regulación en Venezuela del comercio electrónico, lo cual es de suma relevancia, ya que sus normas pudieran otorgar mayor transparencia y confianza al consumidor electrónico*” y ciertamente, a partir de este instrumento legal, en Venezuela se cuenta con un marco general y una serie de principios que permiten la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios en el Comercio Electrónico.

Esta normativa legal, contempla una serie de deberes del Proveedor y de derechos del consumidor que verdaderamente hacen lu-

cir atractivo el uso de las tecnologías para las relaciones jurídicas por la Web; entre los deberes del Proveedor establece la necesidad de ejercer prácticas comerciales justas y correctas, que tengan como principio una relación de mutuo beneficio para ambas partes (art. 31); Así mismo, instituye la obligación de provisión de procedimientos fáciles para el usuario (art. 33 y 39) y de una publicidad respetuosa para el consumidor, especialmente con los niños, adolescentes y ancianos (art. 35).

Dentro de los derechos del consumidor o comprador, se contempla el derecho de manifestar su aceptación o rechazo a recibir correo electrónico comercial no solicitado (art. 34), igualmente, el permitir o no el uso público de la información que el comprador o usuario deba suministrar al proveedor, por motivo de la transacción realizada (art. 40). Tiene derecho a obtener mecanismos fáciles y seguros de pago en línea, así como la obtención de facturas u otro soporte digitales o no donde conste la operación realizada, entre otros.

2.2.3. Decreto Presidencial No. 825

Tanto se ha considerado al Derecho como herramienta impulsora de la explotación de la Internet, que en mayo del año 2000, se promulga el Decreto Presidencial 825, donde se decreta en su Artículo 1° que “*Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela; igualmente su Artículo 2° contempla “Los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias*”.

La importancia de este Decreto radica en su aplicación práctica dentro de las relacio-

nes comerciales celebradas a través de la Red, ya que el mismo se ha visto manifestada en la solicitud administrativa de dólares, de pasaportes y de participación en el programa denominado Venezuela Móvil, para obtener un vehículo en condiciones preferenciales, todas estas operaciones tienen que ser realizadas por parte del usuario, estrictamente por medio del uso de Internet y además ofrece la posibilidad de declarar nuestro impuesto sobre la renta por vía electrónica.

2.2.4. Ley de Delitos Informáticos

Esta ley fue publicada según Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre de 2001; se trata de una ley especial que descodifica el código penal y profundiza aun más las sistematicidad de la legislación penal.

Sin embargo, ella presenta varias deficiencias y problemas, entre los que se pueden mencionar la utilización de términos en el idioma inglés, cuando la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela solo autoriza el uso del idioma castellano o lenguas indígenas; igualmente no tipifica delito alguno relativo a la seguridad e integridad de la firma electrónica y a su registro; su terminología es diferente a la de la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas e igualmente tutela los sistemas de información pero sin referirse a su contenido ni a sus aplicaciones.

Esta Ley que pretendió ser un Código Penal en miniatura, que contempla cinco clases de delitos, con la característica que existe una mixtura entre la pena y la sanción, para aquellas personas que cometan el delito, ya que ella establece tanto penas corporales de prisión como multas establecidas en unidades tributarias; se hace la salvedad que dichas penas y sanciones son aplicadas simultáneamente cuando se cometen delitos informáticos.

Entre los delitos que contempla dicha ley bajo análisis, se contemplan los siguientes:

1) Contra los sistemas que utilizan tecnologías de información, 2) Contra la propiedad, 3) contra la privacidad de las personas y de las comunicaciones, 4) Contra niños y adolescentes y 5) Contra el orden económico.

Finalmente la mencionada ley establece como penas accesorias, la suspensión del servicio, registro o autorización para operar o para ejercer cargos directivos o de representación en las personas jurídicas vinculadas con el uso de la tecnología de información. Y por último el Tribunal podrá disponer la publicación o difusión de la sentencia condenatoria por el medio que considere más idóneo.

En materia de comercio electrónico, prevé la sanción a la oferta engañosa, en su Artículo 26: *“El que ofrezca, comercialice o provea de bienes o servicios mediante el uso de tecnologías de información y haga alegaciones falsas o atribuya características inciertas a cualquier elemento de dicha oferta de modo que pueda resultar algún perjuicio para los consumidores, será sancionado con prisión de uno a cinco años y multa de cien a quinientas unidades tributarias, sin perjuicio de la comisión de un delito más grave”*. Tipo penal que incluso puede hacerse extensible a la promesa de pronta entrega, sancionando la mala logística en una operación de comercio electrónico.

2.2.5. Código Civil

A pesar que el Código Civil en Venezuela comporta la legislación sustantiva de esta área del Derecho, respecto al comercio electrónico, el mismo es de gran ayuda e importancia, ya que a través de la aplicación de la analogía, tal como se explicara en el próximo aparte de la presente investigación, por vía de su art. 1137, se podrá regular el perfeccionamiento de los contratos entre ausentes, que es una de las características del contrato electrónico.

3. La contratación electrónica y su perfeccionamiento legal

Se entiende por contratos electrónicos, toda convención por el cual una pluralidad de personas naturales o jurídicas, distantes entre sí, es decir no reunidas en un mismo espacio físico, convienen en crear, modificar o extinguir un vínculo jurídico entre ellas, por medio del uso de las tecnologías electrónicas, éstos también son conocidos como, contratos a distancias, contratos telemáticos o contratos por medio de las nuevas tecnologías.

Según la Universidad Tecnológica Metropolitana, Dirección Tecnología Educativa y Comunicación Visual – DITEC (2005), “*el contrato electrónico es toda convención celebrada sin la presencia física simultánea de las partes, prestando éstas su consentimiento en origen y destino por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenaje de datos, concretados por medio de cable, radio, medios ópticos o cualquier otro medio*”.

Todo contrato, es regido por los principios previstos por la Teoría General del Contrato, que exige cumplir con los elementos básicos de legalidad para considerar su validez; en consecuencia, en ellos es necesaria la capacidad de las partes para obligarse, es decir, ser mayor de edad y no estar inhabilitado para contratar. Igualmente, es ineludible la autonomía de la voluntad de las partes, por lo cual no podrá una empresa electrónica considerar que al acceder a su catálogo en línea, el usuario se estará comprometiendo a una compra o un prestador de servicio cargar a su tarjeta de crédito una prestación que no haya contratado.

También es obligatorio, que el objeto sobre el cual recae el contrato sea lícito y determinable, así no serán válidos los contratos inherentes a la compra de música o películas que realicen los consumidores a una empresa

oferente que no tenga derecho a ello, es decir, que se realicen violando la Ley sobre Derecho de Autor.

Los elementos anteriormente señalados son comunes a todo tipo de contrato, por lo cual la diferencia con los electrónicos no es mucha. La especialidad corresponderá a la forma del mismo, ya que no será mediante un documento que conste en papel, ni mucho menos será un documento firmado ante un funcionario público, por lo cual en Venezuela no podrá ser posible por los momentos, la compra venta de un bien inmueble, ya que se requieren de una serie de elementos que el comercio electrónico no puede otorgar.

Aquí es donde entra la regulación de dichos contratos y por ello se hace necesario indagar en la Ley Modelo UNCITRAL, en su artículo 6, numeral 1, donde realmente se aportan nuevos elementos vitales para la seguridad de estas transacciones electrónicas. Igual relevancia jurídica tiene el artículo 9 de la misma Ley Modelo, cuando establece la admisibilidad de los documentos electrónicos como pruebas válidas para demostrar la existencia de las transacciones y las obligaciones que de éste emanan.

Para otorgarle seguridad al sistema de transacciones electrónicas, han surgido las denominadas firmas digitales y las Autoridades de Certificación, el cual certifican el mensaje de datos proporcionado por un Proveedor de Servicios de Certificación que le atribuye certeza y validez a la firma electrónica.

La firma digital proviene de *firmare*, lo cual significa afirmar, dar fuerza, por tanto, la firma acredita la comparecencia de la persona y la conformidad con los hechos y declaraciones que suscribe, en tal sentido la Ley CNUDMI lo incorpora en su artículo 5 y 7, al igual que la Ley Sobre Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, en su artículo 2.

En Venezuela, se ha propuesto además de la regulación de estos conceptos, la de la Cybernotaría, el cual sería una especie de validador de las transaccionales comerciales realizadas en línea, siendo utilizado solo cuando los montos de la negociación así lo amerite, otorgándole al documento electrónico un grado de confiabilidad igual a los documentos autenticados e incluso al de los documentos públicos.

Por otra parte y para finalizar, estos contratos electrónicos deben poseer un perfeccionamiento, en el entendido que el mismo adquiere fuerza vinculante para las partes firmantes y por ende, será desde el momento en que puedan ser compiladas al cumplimiento de las condiciones pautadas.

Sin embargo, es importante determinar desde el punto de vista jurídico, cual es el verdadero momento del perfeccionamiento de dicho contrato, que es el realizado entre personas ausentes; el artículo 1137 del Código Civil Venezolano, adopta la posición doctrinaria de la concurrencia de las voluntades mas no el sistema de la coexistencia, ya que de manera categórica establece que se considera perfeccionado el contrato cuando la aceptación del destinatario haya sido recibida por el oferente o solicitante; se trata de que dichas manifestaciones de voluntad sean conocidas simultáneamente por ambas partes, es decir que dichas voluntades sean concurrentes y se engranen para que efectivamente esa relación jurídica nacida a través del uso de la tecnologías, comience a surtir sus verdaderos efectos jurídicos.

A nivel de mensajes de datos, salvo acuerdo contrario, se presume recibido el mensaje de datos, cuando el mismo entre al sistema de información designado por el destinatario, en este caso el oferente. En el supuesto que no se haya designado un sistema

de información particular para dicha recepción, se presumirá recibido y perfeccionado el contrato cuando el mensaje de datos llegue al sistema de información regularmente usado por el destinatario, según lo establece el artículo 11 del Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firma Electrónica Venezolana, por consiguiente, esta solución termina por acoger la formula recogida por el Código Civil.

Todo lo anteriormente expuesto indica que se debe tener un claro manejo de las herramientas jurídicas y que es imprescindible dotar de seguridad jurídica a las nuevas relaciones comerciales nacidas a través de la vía Web, donde se debe crear un marco legal apropiado dentro del cual el cliente pueda realizar sus transacciones con total tranquilidad y seguridad, es aquí donde la logística debe tomar en cuenta este aspecto al momento de realizar su estudio en la empresa e implementar acciones y correctivos al respecto.

4. A manera de conclusión

Luego de realizada presente la investigación, se concluye que la logística verdaderamente viene a constituir un aspecto de suma importancia y valía para el comercio electrónico, ya que al no estar organizada la empresa virtual desde el punto de vista del diseño de la cadena de suministro, ello le generaría verdaderas consecuencias jurídicas que podría acarrearle extensas pérdidas patrimoniales a la organización, e incluso sanciones penales.

La e-logística viene a constituir una herramienta esencial para facilitar el intercambio de información, integración y colaboración entre empresas; el uso de Internet y de las nuevas tecnologías, ayudaran a desarrollar e implantar soluciones en el área de la logística interna organizacional.

Desde el punto de vista jurídico, se demostró a través de la presente investigación, que efectivamente existe una plataforma o soporte jurídico que acredita seguridad a las transacciones electrónicas, siendo la e-logística una parte integrante del e-commerce.

La desconfianza de los usuarios del ciberespacio a las actividades comerciales dentro del comercio electrónico, se manifiesta más bien hacia la seguridad en el uso de la plataforma (Internet) y puede deberse al desconocimiento de la existencia de un marco jurídico que regule esta actividad en Venezuela.

Todo lo anterior, permite recomendar que se debe mantener una actitud abierta y positiva hacia los cambios constantes que supone la nueva dinámica impuesta por las denominadas nuevas tecnologías de información y comunicación. Abandonar el miedo a cambiar y asumir con entusiasmo lo retos que plantea la incursión en un nuevo soporte de comunicación y que se debe proveer a los usuarios de suficiente información sobre cómo se realizan las actividades de comercio electrónico en Venezuela, con respecto al marco jurídico que regula tales actividades en el país.

Bibliografía citada

- Decreto N° 825.** Caracas. Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.955 De La República Bolivariana de Venezuela (2000).
- Decreto N° 1.204 con Fuerza de **Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.** Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial N° 37.148 De La República Bolivariana De Venezuela. (2001).
- Fuentes Pinzón, Fernando (2005). Regulación Jurídica de la Internet. http://webct.ead.urbe.edu/SCRIPT/1503/scripts/serve_home. Maracaibo. 15/08/2005.
- Jiménez, Nhuna (2005). Perfil de los sitios Web de noticias en Venezuela desde la perspectiva del comercio electrónico Valencia, julio 2005. Universidad José Antonio Páez.
- Ley de Delitos Informáticos.** Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de Octubre de 2001.
- República Bolivariana de Venezuela. **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre 1999.
- República de Venezuela. **Código Civil.** Gaceta Oficial N° 2.990 de fecha 26 de Julio de 1982.
- República de Venezuela. **Código de Comercio.** Ley de Reforma Parcial de fecha 26 de Julio de 1955. Gaceta Oficial N° 475 del 21 de Diciembre de 1955.
- Ruiz, Wladimir (2005). "La gerencia de logística y sus implicaciones dentro del e-commerce" (disponible en www.tiempo.uc.edu.ve). 29/07/2005
- Serrano Cinca, Carlos. (2002). "El Comercio Electrónico en los departamentos de una empresa", [en línea] *5campus.org, Sistemas Informativos Contables* <http://www.5campus.org/leccion/econta> 14/10/2005.
- Solórzano, R. (2004). Protección a los Consumidores y Usuarios-e. Artículos. www.fce.unl.edu.ar.
- Universidad Tecnológica Metropolitana, Dirección Tecnología Educativa y Comunicación Visual – DITEC, www.utem.cl 23/09/2005.
- Uncitral. Ley Modelo para el Comercio Electrónico http://www.uncitral.org/uncitral/es/uncitral_texts/electronic_commerce/1996Model.html. 10/10/2005.

Tecnología de información e innovación. Factores clave de la competitividad en las pequeñas y medianas empresas*

Leal Morantes, Miraidy Elena**

Resumen

En el presente trabajo se muestran algunas políticas ejecutadas por el gobierno nacional, en función de impulsar el desarrollo científico y tecnológico del país, así como las principales limitaciones que presentan las pequeñas y medianas empresas (pymes) para acceder a las tecnologías de información y comunicación, tomando como base los resultados de un diagnóstico efectuado a 8 pymes y cooperativas ubicadas en el Municipio Maracaibo, Estado Zulia, integrantes del Programa de Formación de Emprendedores, Empresarios y Cooperativistas, convenio celebrado entre La Universidad del Zulia (LUZ) y FONACIT. Para la recolección empírica de los datos se aplicó un cuestionario estructurado, así como entrevistas no estructuradas, a los miembros de las organizaciones, para obtener información adicional. Los resultados evidencian que las pymes objeto de estudio se caracterizan por la poca o ninguna utilización de las tecnologías disponibles, siendo algunos de los factores determinantes, las restricciones de tipo financiero, debido a los costos requeridos para su implantación, así como la resistencia para su utilización por parte de los empresarios. Se concluye que para poder competir en un mercado globalizado, las empresas deben apoyar sus procesos en la aplicación de las tecnologías de información y comunicación. Asimismo, corresponde al Estado venezolano el diseño y ejecución de una serie de políticas orientadas al fomento de la ciencia, la tecnología e innovación, como pilares fundamentales del progreso económico y social del país.

Palabras clave: Innovación, pequeñas y medianas empresas, tecnologías de información y comunicación.

Information and Innovation Technologies. Key factors in Competitiveness in Small and Medium Sized Companies

Abstract

This paper presents some policies executed by the national government in order to promote the development of science and technology in the country, as well as the principal limitations presented by small and middle sized companies to access information and communication, taking as a basis the results of a diagnosis

Recibido: 06 – 04 – 18 • Aceptado: 06 – 07 – 12

* Trabajo correspondiente a los resultados parciales del Programa “Sistemas de Información Gerencial”, adscrito al Centro de Estudios de la Empresa y financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia.

** Licenciada en Contaduría Pública, Magíster en Gerencia de Empresas. Docente de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia, Venezuela.
E-mail: mylealm@yahoo.es. Telf. (58)0261-7596560.

applied to 8 small and middle sized companies and cooperatives in Maracaibo Municipality, Zulia State, which were integrated into the program for formation of entrepreneurs, businessmen and cooperativists in a program offered by the University of Zulia and FONACIT. To collect empirical data a structured questionnaire was applied, as well as non-structured interviews with members of organizations in order to obtain additional information. The results indicate that the small and middle sized companies in the study seldom used available technology, and some of the determining factors were financial restrictions, initial costs, and resistance to change on the part of businessmen. The conclusion is that in order to compete in a globalized economy, companies must support the incorporation of technological, informational and communicational technology. Also the Venezuelan Government should design and execute a series of policies oriented towards promoting science, technology and innovation as fundamental pillars of economic and social progress in the country.

Key words: Innovation, small and medium sized companies, information and communication technology.

Introducción

Actualmente, vivimos en un mundo competitivo y globalizado, caracterizado por una serie de transformaciones políticas, económicas, sociales, culturales y tecnológicas. Estos cambios se producen de manera vertiginosa, por lo cual las empresas requieren sistemas adecuados, que suministren información pertinente, confiable y oportuna, que posibiliten una adecuada gestión y sirvan de apoyo para la toma de decisiones.

El desarrollo de estos sistemas ha sido favorecido por los avances tecnológicos y comunicacionales, lo cual ha permitido una mayor facilidad y velocidad para el acceso, procesamiento y difusión de la información. Sin embargo, no todas las empresas han aprovechado las ventajas que ofrecen las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), principalmente el sector de las pequeñas y medianas empresas (pymes), ya que muchas de ellas se encuentran rezagadas tecnológicamente por no contar con los recursos financieros necesarios para acceder a ellas (Llisterra y Angelelli, 2002: 4), lo cual dificulta su gestión empresarial y la posibilidad de enfrentar con éxito los desafíos del entorno.

El gobierno nacional, como garante de la protección y promoción de este importante

sector de la economía, ha implementado una serie de políticas y programas destinados a brindar asistencia financiera, técnica, capacitación y desarrollo tecnológico, con el fin de contribuir con la recuperación y fortalecimiento de este importante sector productivo del país.

Debido a la relevancia que han adquirido las TIC en los últimos años, en el presente trabajo se muestran algunas de las acciones que ha llevado a cabo el gobierno nacional, en aras de impulsar el desarrollo científico y tecnológico en el país, así como las principales limitaciones que enfrentan las pymes para el uso de estas herramientas empresariales, tomando como referencia empírica un diagnóstico efectuado a 8 pymes y cooperativas ubicadas en el Municipio Maracaibo, Estado Zulia, integrantes del Programa de Formación de Emprendedores, Empresarios y Cooperativistas, convenio celebrado entre la Universidad del Zulia y el FONACIT.

1. Tecnología de información e innovación

Según Castells (1999:56) la Tecnología de Información (TI) consiste en el “conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones/televisión/radio y la optoelectrónica”.

Estas tecnologías han avanzado rápidamente (Internet, telefonía móvil, satélites, entre otros), lo cual no sólo ha producido cambios en la economía mundial, sino que ha modificado a las organizaciones y su forma de trabajar, ya que no sólo ha permitido la automatización de los procesos (1), sino que ha facilitado la innovación y el cambio.

Entre los factores que han propiciado cada vez más el uso de las TI en el contexto empresarial, se encuentran los siguientes (Oz, 2001: 15-16):

- La capacidad de las computadoras ha crecido en gran medida mientras sus precios han disminuido.
- La variedad de programas de computación ha aumentado.
- Se dispone de más líneas de comunicación y de acceso rápido y confiable a Internet.
- El rápido crecimiento de Internet ha abierto oportunidades, además de competencia, en mercados globales.
- Una proporción cada vez mayor de la fuerza de trabajo conoce de computación.

El complejo mundo empresarial, caracterizado por una serie de cambios de diversa índole, produce transformaciones en la concepción de los negocios, con el fin de que éstos puedan adaptarse o adecuarse, para enfrentar con éxito los desafíos que impone el entorno globalizado y la búsqueda de posiciones competitivas en el mercado. En este sentido, señalan Cohen y Asín (2000: 89) que las telecomunicaciones juegan un papel fundamental para los negocios de la “Era de la Información”, incrementando la eficiencia empresarial, mediante el perfeccionamiento de los mecanismos de comunicación en la organización y la facilidad para la distribución de la información en la empresa. Asimismo, se-

ñalan Hammer y Champy (1996: 95) que “el poder real de la tecnología no está en que pueda hacer funcionar mejor los viejos procesos, sino, en que le permita a las organizaciones romper las reglas y crear nuevas maneras de trabajar, es decir, rediseñar”.

El rápido avance de las tecnologías de información ha permitido el desarrollo de sistemas que proporcionan una serie de ventajas para las empresas, entre ellas mayor facilidad y velocidad para el procesamiento y difusión de la información. Sin embargo, es conveniente aclarar que no todas las empresas cuentan con sistemas de información automatizados, principalmente las pequeñas y medianas. En el caso venezolano, aún subsisten organizaciones con procesos manuales; otras se han visto en la necesidad de implementar sistemas de información después de haber sido sancionadas por diversos organismos reguladores, y en algunos casos, sólo tienen SI para cumplir con requisitos legales, pero no han vislumbrado la potencialidad que tienen los SI y las TIC para lograr ventajas competitivas.

Hoy en día, los líderes de las organizaciones deben procurar una adecuada articulación entre los Sistemas de Información, las Tecnologías de Información disponibles y las estrategias empresariales, ya que al contar con sistemas apoyados en TI que suministren información veraz, pertinente y oportuna, estarán en mejores condiciones para responder los desafíos de un mercado globalizado y tomar decisiones adecuadas, lo cual proporcionaría a las empresas una ventaja sobre sus competidores. Al respecto, señala O’Brien (2001:545-546) que los sistemas de información, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, pueden ayudar a desarrollar armas competitivas que permitan enfrentar los desafíos del entorno.

En consecuencia, es necesario que las empresas cuenten con una estrategia de TI, lo cual implica “determinar la forma en que han de desarrollarse las aplicaciones, y cómo se van a adquirir, utilizar, controlar y gestionar los recursos tecnológicos y humanos necesarios para satisfacer las necesidades de la empresa” (Edwards et al., 1998: 34).

El crecimiento y avance de la TI ha propiciado cambios en diversos aspectos, especialmente la evolución de Internet y el desarrollo del comercio electrónico, lo cual ha influido no sólo en el ámbito personal y familiar, sino también en el ámbito empresarial. Estos cambios traen grandes beneficios, por ejemplo, hoy en día, la utilización de redes de información, tales como Internet, Intranets y Extranets, permiten el rápido acceso y divulgación de la información interna y externamente, lo cual ha posibilitado y potenciado la expansión global de la empresa a otros mercados, aunado a una reducción de costos y tiempo en las comunicaciones. Señala O’Brien (2001: 22) que “... las empresas se están expandiendo a mercados globales para sus productos y servicios, utilizando instalaciones de producción globales para fabricar o ensamblar productos, reuniendo dinero en mercados de capitales globales, formando alianzas con socios globales y luchando con competidores globales por clientes de todo el mundo. El manejo y la realización de estos cambios estratégicos sería imposible sin Internet, intranets y otras redes globales de computación y de telecomunicaciones que constituyen el sistema nervioso central de las empresas globales de hoy”.

De la misma forma, Internet ofrece una serie de ventajas, entre las cuales se pueden destacar las siguientes:

- Permite el acceso e intercambio de información entre diversos usuarios conectados a la red.
- Permite la promoción de la empresa y sus productos
- Permite tener mayor contacto con los clientes. Al respecto, señala Andrade (2000: 219) que Internet “brinda la posibilidad de que las organizaciones publiciten sus productos, promuevan sus ventajas y se comuniquen con sus clientes localizados en diversas partes del mundo, a un costo mucho más bajo que si ocurriera en la forma tradicional”.
- Permite la integración con proveedores.

Existen otras alternativas de comunicación y de divulgación de la información en el mundo de los negocios, entre ellos el comercio electrónico, el cual abarca “...todas las transacciones de negocios ejecutadas por medios electrónicos entre compañías (empresa-empresa), compañías y consumidores (empresa-cliente), compañías y sector público, y consumidores y sector público” (Stair y Reynolds, 2000: 22).

Actualmente, algunas empresas están usando Internet como un nuevo canal de ventas, para potenciar los pedidos electrónicos (tomemos como referencia Ferrería EPA). Sin embargo, señala Andrade (2000:219) que “aunque la Internet pareciera ser la infraestructura adecuada para generar comercio electrónico, no es un requisito para su existencia, pues en lo futuro pareciera que todo comercio electrónico será fusionado con nuevas tecnologías de tipo inteligente, multimedias y TV interactiva”.

En Venezuela existe la Cámara Venezolana de Comercio Electrónico, la cual “está orientada a promover el comercio electrónico a nivel nacional e internacional, fomentarlo como sector económico en Venezuela y América Latina, propiciar las actividades de investigación, desarrollo y docencia asociadas al comercio electrónico, apoyar el desarrollo del

entorno legal y normativo que facilite estas actividades y servir de interlocutor con actores públicos y privados a nivel nacional e internacional” (Polleri, 2001: 4).

A pesar de que en los últimos años en Venezuela se ha incrementado el uso del comercio electrónico, continuamos en desventaja en comparación con otros países latinoamericanos, debido principalmente a que sólo una pequeña parte de la población tiene acceso a Internet. En efecto, según información suministrada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (2004: 15-16), en el documento **Informe de País**, el porcentaje de penetración de Internet en la población presenta un crecimiento continuo, pero lento, de aproximadamente un 1% anual para el período 1998-2003, alcanzando dicho porcentaje un 5,99% para el año 2003. Plantea el estudio que de mantenerse dicha tendencia, “Internet alcanzaría una penetración correspondiente a la mitad de la población en el año 2047” (MCT, 2004:15).

2. Tecnología de información en las Pymes

El sector de la pequeña y mediana empresa (2) constituye un importante agente dinamizador de la economía, al ser generador de empleo y contribuir al producto interno bruto del país (3), además, poseen una serie de ventajas, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Tienen un mayor grado de flexibilidad que las grandes empresas, lo cual les posibilita adaptarse con mayor rapidez a los cambios que se producen en el entorno y, por lo tanto, mayor capacidad para responder a los cambios del mercado.
- Debido a sus dimensiones, pueden ofrecer una atención más personalizada a sus clientes.
- Diseño de una serie de políticas y programas por parte del Estado, destinados a brindar apoyo en materia de financiamiento, asistencia técnica, capacitación, desarrollo tecnológico, entre otros. Asimismo, en el caso venezolano, el gobierno ofrece otros incentivos, como la ejecución de Ruedas de Negocios y Compras del Estado, dirigidos al sector de las pymes y cooperativas, así como exoneraciones, exenciones y rebajas de impuestos.
- Existencia de una serie de Convenios, Programas y Organismos, orientados hacia el fortalecimiento de las pymes. Por ejemplo, el Programa Iberoamericano de Cooperación Institucional para el Desarrollo de las Pymes (Iberpyme), aprobado en octubre de 1998, y cuya finalidad consiste en llevar a cabo actividades de capacitación e intercambio de experiencias en temas relacionados con estas empresas. También se puede mencionar CONINPYME, iniciativa de la Confederación Venezolana de Industriales (CONINDUSTRIA), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), orientado al fortalecimiento de la competitividad de la Pequeña y Mediana Empresa Venezolana, ofrecimiento de servicios de asistencia empresarial y consultorías para organizaciones entre 5 y 99 trabajadores de sectores industriales no tradicionales, así como cursos, talleres, servicios de información y publicaciones electrónicas de respaldo a la gestión empresarial (Coninpyme, 2006). A pesar de las ventajas mencionadas anteriormente, también existen una serie de limitaciones que afectan la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, entre las cuales se pueden mencionar:

- Mayor grado de dificultad para acceder a fuentes de financiamiento, como por ejemplo, los créditos de la banca privada, debido, entre otros factores, a las garantías que respalden los mismos. Con relación a este aspecto, el gobierno nacional ha implementado una serie de medidas para contrarrestar esta situación, entre los que destacan la exigencia a la banca de un determinado porcentaje de su cartera de crédito destinado al sector de las pymes, así como la existencia de diversos organismos destinados facilitar el financiamiento de este sector (Fondo Nacional de Garantías Recíprocas para la Pyme -FONPYME-, Sociedad Nacional de Garantías Recíprocas para la Pyme - SOGAMPI-, Banco de Desarrollo -BANDES-, entre otros).
 - Resistencia al cambio, básicamente actitud asumida por los empresarios y gerentes. Los cambios cada vez más rápidos que se producen en el mercado mundial, así como los que se han producido últimamente en nuestro país, exigen a las pymes a adaptarse a la nueva realidad, lo cual requiere cambios profundos en sus estilos gerenciales; la disposición para aceptar el cambio es un requisito fundamental para los procesos de modernización organizacional, de modo que se impulse efectivamente una nueva forma de funcionamiento.
 - Poca cooperación empresarial, lo que dificulta el desarrollo de cadenas productivas.
 - Desconocimiento de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.
 - Poca personal capacitado en el área de las tecnologías de información.
 - Mayor dificultad para acceder a las tecnologías disponibles, siendo uno de los factores determinantes las restricciones de tipo financiero, debido a los altos costos de inversión requeridos. Al respecto, Llisterri y Angelelli (2002: 4) señalan que algunas de las consecuencias que produce la dificultad para acceder a financiamiento en las pymes latinoamericanas lo constituye “menores tasas de innovación y atraso tecnológico”. En este mismo sentido, acotan los autores que “La globalización está revolucionando los sistemas de producción y las estructuras industriales. En los nuevos esquemas de competencia, la calidad, el diseño, la atención a clientes y sub-contratantes, la rapidez de los plazos de entrega y, sobre todo, la capacidad de innovación de las empresas, son los factores más importantes para crecer y consolidar la participación en los mercados internos y externos” (Llisterri y Angelelli, 2002: 14).
 - Poca o ningún desarrollo tecnológico e innovación, entendiendo por esta última “transformación del conocimiento en nuevos productos, procesos y servicios... involucra la exploración y la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios” (Castellanos, 2003:18). Al respecto, señalan Genatios y Lafuente (2004: 7-8) que los empresarios latinoamericanos, especialmente los microempresarios y pymes, tienen poca disposición para llevar a cabo procesos de innovación, los cuales requieren inversión en formación del recurso humano, modernización de la capacidad tecnológica y organizativa; señalan los autores que esta situación, aunado a las dificultades para acceder al financiamiento, explican la poca demanda en ciencia y tecnología.
- Debido a las limitaciones en materia tecnológica que caracterizan a las pymes, las tecnologías de información y comunica-

ción actuales representan una serie de oportunidades. Al respecto, señala Viana (2004: 1) que “Ellas incluyen reducción de costos, mejoras en los procesos, expansión de la base de clientes, nuevos nichos de productos y servicios, mejoras en el servicio al cliente, entre otras”. Sin embargo, plantea el autor que “Un elemento clave para que los negocios electrónicos locales experimenten un crecimiento sustancial es que las empresas estén dispuestas a asimilar las transformaciones radicales necesarias para adaptar los nuevos esquemas de negocios basados en Internet” (Viana, 2004: 6).

3. Papel del estado venezolano en la promoción y desarrollo tecnológico de las Pymes

El Estado, como ente garante de la protección y promoción del sector de la pequeña y mediana empresa, ha diseñado una serie de políticas y programas destinados no sólo a brindar apoyo en materia de financiamiento, sino también brindar asistencia técnica, capacitación y desarrollo tecnológico. Con relación a este último aspecto, se han creado una serie de disposiciones legales que constituyen el marco jurídico que regula el diseño y ejecución de dichas políticas, así como una serie de incentivos fiscales dirigidos a la recuperación y fortalecimiento de este importante sector productivo del país.

Entre las principales leyes que regulan el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (4) se encuentran:

- Constitución Nacional (1999): Establece en su artículo 110 que: “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de infor-

mación necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía”.

- Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2001): Publicada en Gaceta Oficial No. 37.291, de fecha 26-09-2001, tiene por objeto “desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional” (artículo 1º. de la referida ley).
- Decreto con Rango y Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas: Publicado en Gaceta Oficial No. 37.148, de fecha 28-02-2001, tiene por objeto

otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos (Artículo 1º. de la ley).

- Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000): Publicada en Gaceta Oficial No. 36.970, de fecha 12-06-2000, la cual establece la libre competencia en la provisión de servicios de telecomunicaciones (Genatios y Lafuente, 2004: 53).
- Decreto No. 825 (2000), de fecha 10-05-2000, publicado en Gaceta Oficial No. 36.955, de fecha 22-05-2000, mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley Especial contra Delitos Informáticos (2001): Publicada en Gaceta Oficial No.37.313, de fecha 30 de Octubre de 2001, la cual tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información y la prevención y sanción de los delitos informáticos.
- Ley de Propiedad Industrial (1956): Publicada en Gaceta Oficial No.25.227, de fecha 10 de Diciembre de 1956; regula lo concerniente al registro de patentes y marcas comerciales, así como los derechos inherentes a los mismos.
- Ley sobre Derechos de Autor (1993): Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria No. 4.638, de fecha 01 de Octubre de 1993, la cual protege los derechos de los autores sobre las obras literarias, científicas o artísticas.

Por otra parte, el gobierno ha diseñado una serie de políticas públicas orientadas al desarrollo y fortalecimiento científico y tecnológico del país. En efecto, el Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Planificación y Desarrollo, ha definido las líneas Generales del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2001-2007, el cual se basa en cinco pilares fundamentales (Genatios y Lafuente, 2004: 24-25): Equilibrio Económico, Equilibrio Social, Equilibrio Político, Equilibrio Territorial, Equilibrio Internacional.

Dentro de las acciones propuestas se encuentran la masificación de los programas de formación científica y tecnológica, así como la utilización masiva de la informática y la telemática. Con relación a este último aspecto, el gobierno nacional ha desarrollado algunas políticas orientadas a la “democratización del acceso a las TIC”, mediante la puesta en práctica de una serie de iniciativas orientadas al uso masivo de dichas tecnologías por los habitantes de la nación, entre las cuales se destacan (5):

- Creación de Centros de Acceso a Tecnologías de Información y Comunicación (Infocentros) para que las personas tengan acceso gratuito a las TIC. Estos centros han experimentado un crecimiento constante en los últimos años en todo el territorio nacional.
- Instalación de Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT), mediante los cuales se busca incorporar las TIC a la educación básica y diversificada pública.

Por otra parte, se ha producido un incremento de la incorporación de las TIC a la gestión gubernamental. Actualmente existen diversos portales del Estado que ofrecen información sobre diversos trámites gubernamentales y algunos organismos públicos ofre-

cen servicios en línea que permiten realizar ciertos trámites en una forma más rápida.

La experiencia más reciente por parte del gobierno nacional lo constituye el lanzamiento de la “Misión Ciencia”, cuya finalidad es la “democratización” de la ciencia, en función del desarrollo endógeno, con el fin de solucionar los problemas del país.

Otros factores que han propiciado el uso de las TIC lo constituye el hecho de que diferentes universidades del país han instalado laboratorios de computación con acceso gratuito a Internet para los estudiantes, además, algunas de las asignaturas que se imparten en las carreras universitarias tienen incorporado en sus programas de estudio el uso y aplicación de diversas herramientas computacionales.

Estas políticas están orientadas a la capacitación integral del individuo, para que desde los primeros niveles educativos se familiaricen con las herramientas tecnológicas, lo cual también beneficiaría a las organizaciones, como futuras empleadoras de esta fuerza laboral.

4. Limitaciones en el uso de las tecnologías de información y comunicación en las pequeñas y medianas empresas de Maracaibo

Durante el período Marzo 2004 – Marzo 2005, se llevó a cabo el Programa de Formación de Emprendedores, Empresarios y Cooperativistas, como parte del Proyecto de Modernización de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), mediante un convenio celebrado entre la Universidad del Zulia y el FONACIT, el cual fue coordinado y ejecutado por el Centro de Estudios de la Empresa (CEE) (6) y financiado por el FONACIT.

El Programa estuvo dirigido a la formación de agentes desencadenantes de procesos de innovación y modernización en las pymes del Estado Zulia. Para ello, se organizaron 5 módulos en las áreas de mercadeo, producción, finanzas, recursos humanos e información y toma de decisiones, ofrecidos a emprendedores y empresarios de la región (CEE, 2004).

Como resultado del diagnóstico efectuado a 8 pymes y cooperativas, ubicadas en Maracaibo, Estado Zulia, participantes del Programa, a continuación se presentan algunos de los principales problemas que las caracterizan, relacionados con el acceso y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación:

a) Ausencia de Sistemas de Información Contable: En el mundo empresarial, la información siempre ha desempeñado un papel fundamental para la adecuada gestión y como apoyo para la toma de decisiones; en efecto, cualquier organización, para llevar a cabo la toma de decisiones oportunas y acertadas, requiere información confiable y pertinente, que apoye la gestión diaria, así como la planeación a largo plazo, lo cual se ha visto favorecido por el rápido avance en la tecnología y las comunicaciones que ha potenciado el desarrollo de sistemas que han facilitado y agilizado el procesamiento y difusión de la información.

Sin embargo, en la mayoría de las pymes no existen programas administrativos-contables computarizados para el registro de sus operaciones, motivado principalmente al desconocimiento de las ventajas y beneficios que ofrecen estos programas para la gestión empresarial. Esto conlleva al uso de registros manuales informales; en otros casos, el proceso contable se realiza a través de la contratación de contadores externos.

La ausencia de registros que reflejen la realidad financiera de las empresas ha impedido realizar planificación financiera, asimismo, dificulta la gestión operativa, debido a que los empresarios poseen poca información al momento de tomar decisiones, porque no cuentan con un sistema que suministre información periódica, pertinente y oportuna, esto ha originado, en algunos casos, la obtención de resultados poco deseados.

b) Incumplimiento de Deberes Tributarios: En la mayoría de las empresas existe desconocimiento de algunos aspectos tributarios, principalmente lo relativo a cálculos, plazos de pago, multas y sanciones; en algunas de ellas se observó retrasos en el pago de impuestos e incumplimiento de deberes formales.

Las empresas venezolanas requieren contar con adecuados sistemas que suministren la información actualizada y oportuna para cumplir con una serie de deberes legales y tributarios. Actualmente, el gobierno nacional, a través del SENIAT, tiene implementado un programa contra la evasión fiscal denominado "Plan Evasión Cero", cuya finalidad es verificar el cumplimiento de los deberes establecidos en leyes tributarias e incrementar los niveles de recaudación. Como consecuencia de la aplicación de este programa, algunas empresas han sido multadas y cerradas temporalmente, por no cumplir con ciertas disposiciones, fundamentalmente deberes relacionados con el Impuesto al Valor Agregado. La ejecución de estas políticas tributarias ha obligado a las empresas a disponer de tecnologías y sistemas de información (SI) actualizados que proporcionen la información requerida y en el momento oportuno para evitar sanciones y afectar su imagen ante la sociedad. En efecto, algunas empresas han implementado sistemas de información después de haber sido

sancionadas por diversos organismos reguladores, y en algunos casos, sólo los tienen para cumplir con requisitos legales, pero no han vislumbrado la potencialidad que tienen los SI y las TIC para lograr ventajas competitivas.

c) Resistencia al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): La mayoría de los empresarios que formaron parte del estudio no consideran las ventajas que ofrecen herramientas como internet, correo electrónico, comercio electrónico, banca electrónica, entre otros, para la gestión empresarial, lo cual los coloca en desventaja con respecto a las organizaciones que sí las utilizan. En efecto, actualmente existen diversos portales del Estado que ofrecen información sobre diversos trámites gubernamentales, así como algunos organismos públicos que ofrecen servicios en línea que permiten realizar ciertos trámites en una forma más rápida. En otros casos, el uso de Internet es obligatorio para llevar a cabo algunos de ellos (por ejemplo: solicitud de divisas, declaración del Impuesto al Valor Agregado -IVA- en el caso de Contribuyentes Especiales, Declaración de Impuesto sobre la Renta para los funcionarios públicos, entre otros), lo cual colocaría en una posición poco favorable a las organizaciones que estén rezagadas tecnológicamente.

Efectivamente, muchas organizaciones que han logrado el éxito empresarial se han apoyado en la aplicación de nuevas TIC en la búsqueda y consolidación de nuevos mercados para sus productos y la obtención de ventajas competitivas, tal como plantea O'Brien (2001: 17, 26, 545 - 546) los sistemas de información desempeñan tres papeles esenciales en cualquier tipo de organización: a) respaldar las operaciones empresariales, b) respaldar la toma de decisiones gerenciales y c) respaldar la ventaja competitiva estratégica; además, constituyen una herramienta em-

presarial importante que pueden ayudar a enfrentar los desafíos del entorno, mediante el uso de Tecnologías de Información que potencien el desarrollo de estrategias competitivas. Asimismo, señalan Cohen y Asín (2000: 89) que las telecomunicaciones incrementan la eficiencia empresarial, a través del perfeccionamiento de los mecanismos de comunicación organizacional y la facilidad para distribuir la información dentro de la organización.

La globalización y la competitividad imponen a las organizaciones desarrollar sistemas de información interrelacionados; sin embargo, no todas las empresas venezolanas cuentan con sistemas de información automatizados, especialmente las pequeñas y medianas, siendo uno de los factores determinantes las restricciones de tipo financiero, debido a los altos costos de inversión requeridos.

Las limitaciones esbozadas anteriormente corresponden a las pymes que conformaron el estudio, sin embargo, el resto de las pymes venezolanas no escapan a esta realidad, por lo cual corresponde al Estado, como ente diseñador y ejecutor de políticas públicas, dar el apoyo necesario para su protección, promoción y fortalecimiento.

5. Conclusiones

Los cambios producidos en la dinámica empresarial han propiciado el desarrollo de sistemas que permitan responder exitosamente a las exigencias del entorno. Ante esta situación, es evidente el papel fundamental que desempeña la información, quedando de manifiesto la necesidad de un sistema que proporcione información precisa, confiable y oportuna, enfocada a la consecución de los objetivos empresariales; esta situación se ha visto favorecida por los avances tecnológicos que se han producido en las Tecnologías de Infor-

mación y Comunicación (TIC) en los últimos años. En efecto, muchas organizaciones han logrado el éxito empresarial mediante la aplicación de nuevas TIC en la búsqueda y consolidación de nuevos mercados para sus productos y la obtención de ventajas competitivas.

Cualquier tipo de organización requiere una adecuada y eficiente gerencia con el fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos, de acuerdo a las oportunidades y limitaciones del medio en el que se encuentre inmersa. Sin embargo, las pymes objeto de estudio se caracterizan por la informalidad, improvisación, poca o ninguna utilización de la tecnología disponible, ausencia de sistemas de información contable y desconocimiento de los beneficios fiscales ofrecidos por el gobierno nacional.

Los cambios cada vez más rápidos que se producen en el mercado mundial, así como los que se han producido últimamente en nuestro país, aunado a las nuevas condiciones políticas, económicas y sociales, obligan a las pymes a adaptarse a la nueva realidad, lo cual exige cambios profundos en sus estilos gerenciales. La clave para su éxito radicaría en su capacidad para competir en un mercado globalizado y aprovechar al máximo sus ventajas comparativas.

En este sentido, cada día cobra mayor importancia el uso de las tecnologías de información y comunicación. Las empresas, para poder competir en un mercado cada vez más competitivo y globalizado, requieren contar con herramientas que les permitan afrontar con éxito los desafíos del entorno; precisamente, las TIC constituyen una poderosa arma competitiva cuando son utilizadas adecuadamente.

Muchas de las organizaciones que han logrado el éxito empresarial se han apoyado en la aplicación de las nuevas TIC en sus procesos; además, la utilización de redes de información posibilita y potencia la expansión de las

empresas hacia otros mercados. Sin embargo, no todas tienen facilidad para acceder a estas herramientas tecnológicas, especialmente el sector de las pequeñas y medianas empresas, las cuales han visto restringido su acceso debido principalmente a factores económicos.

Corresponde al Estado ejecutar una serie de acciones orientadas al fomento de la ciencia, tecnología e innovación, como pilares fundamentales del progreso económico y social del país; pero, no toda la responsabilidad debe recaer en el Estado, para que estas acciones tengan éxito es necesario un esfuerzo mancomunado entre todos los actores involucrados: sector público, sector privado y la sociedad.

Notas

1. La automatización ha propiciado una mayor facilidad y velocidad para el procesamiento y difusión de la información, sin embargo, también produce efectos negativos en el aspecto laboral, ya que origina la reducción de puestos de trabajo.
2. Existen diversos criterios para clasificar a las empresas como pymes, sin embargo, según la ley para la promoción y desarrollo de la pequeña y mediana industria (2001), se considera pequeña industria aquella que posea entre 11 y 50 trabajadores y ventas anuales entre 9.001 y 100.000 Unidades Tributarias; y mediana industria aquella que posea entre 51 y 100 trabajadores y ventas anuales entre 100.001 y 250.000 Unidades Tributarias.
3. Según Llisterri y Angelelli (2002: 3) la micro, pequeña y mediana empresa representan entre el 60% y el 80% del empleo en la mayoría de los países latinoamericanos, con una participación en el valor bruto de la producción entre el 30% y 60%.
4. El Ministerio de Ciencia y Tecnología es el órgano rector de dicho Sistema.
5. Información obtenida del Informe de País, suministrado en la página web del Ministerio de Ciencia y Tecnología (<http://www.mct.gov.ve>)
6. El Centro de Estudios de la Empresa (CEE) es un órgano adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia, que tiene como funciones básicas la investigación y la extensión en las áreas administrativas y contables.

Bibliografía citada

- Andrade, Jesús Alberto (2000). "Formación de precios de los Productos de Información en Redes Digitales". *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 5, No. 11. Maracaibo, Venezuela, La Universidad del Zulia, Vice-Rectorado Académico. Pp 209-228.
- Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. *Gaceta Oficial* No. 36.860. 30/12/1999. Caracas, Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001). *Ley Especial contra los Delitos Informáticos*. *Gaceta Oficial* No.37.313, de fecha 30 de Octubre de 2001. Caracas, Venezuela.
- Castellanos Méndez, Juan Gonzalo (2003). "PYMES Innovadoras. Cambio de Estrategias e Instrumentos". *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Enero- Abril, No. 47. Bogotá, Colombia. Escuela de Administración de Negocios. Pp 10-33.
- Castells, Manuel (1999). *La Era de la Información*. Economía, Sociedad y Cultura, La Sociedad Red. Vol. I, México, Siglo Veintiuno Editores, S.A.

- (CEE) Centro de Estudios de la Empresa (2004). Órgano Informativo sobre Proyecto Modernización de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES). Programa de Formación de Emprendedores, Empresarios y Cooperativistas. Convenio LUZ – FONACIT. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela.
- Cohen Karen, Daniel y Asín Lares, Enrique (2000). *Sistemas de Información para los Negocios. Un enfoque de Toma de Decisiones*. México. McGraw-Hill.
- Congreso de la República de Venezuela (1956). Ley de Propiedad Industrial. Gaceta Oficial No. 25.227, de fecha 10 de Diciembre de 1956. Caracas, Venezuela.
- Congreso de la República de Venezuela (1993). Ley sobre el Derecho de Autor. Gaceta Oficial Extraordinario No. 4.638, de fecha 01 de Octubre de 1993. Caracas, Venezuela.
- CONINPYME (2006). <http://www.coninpyme.org>. Fecha de Consulta: 18/02/2006.
- Edwards, Chris; Ward, John y Bytheway, Andy (1998). *Fundamentos de Sistemas de Información*. España. Prentice Hall. Pp. 205.
- Genatios, Carlos y Lafuente, Marianela (2004). *Ciencia y Tecnología en Venezuela*. Venezuela. Ediciones OPSU. Pp 238.
- Hammer, Michael y Champy, James (1996). *Reingeniería*. 9na. Reimpresión. Colombia. Grupo Editorial Norma. Pp. 226.
- Llisterri, Juan y Angelelli, Pablo (2002). *Guía Operativa para Programas de Competitividad para la Pequeña y Mediana Empresa*. Serie de Buenas Prácticas del Departamento de Desarrollo Sostenible No. MSM – 117. División de Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología (2004). Informe de País. Objetivos de Desarrollo del Milenio para Venezuela. Estado de Situación y Marco de Política de las Tecnologías de Información y Comunicación en Venezuela. <http://www.mct.gov.ve/uploads/biblio/Metas%20del%20Mienio.pdf>. Fecha de Consulta: 5/11/2005.
- O'Brien, James (2001). *Sistemas de Información Gerencial*. Colombia. McGraw-Hill.
- Oz, Effy (2001). *Administración de Sistemas de Información*. México. Thomson Learning. Pp 688.
- Polleri, Giovanna (2001). El Comercio Electrónico en Venezuela. Boletín Coninpyme. Octubre-Diciembre 2001. Año 3, Volumen 3, No. 10. <http://www.conindustria.org/nletter/coninpyme10.html>. Fecha de Consulta: 15/02/2006.
- Presidencia de la República (2000). Decreto mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el Desarrollo Cultural, Económico, Social y Político de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela. Decreto No. 825 de fecha 10/05/2000. Gaceta Oficial No. 36.955 de fecha 22/05/2000.
- Presidencia de la República (2001). Decreto con Rango y Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Caracas, Venezuela. Decreto No. 1.024 de fecha 10/02/2001. Gaceta Oficial No. 37.148 de fecha 28/02/2001.
- Presidencia de la República (2001). Decreto con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Caracas, Venezuela. Decreto No. 1.290 de fecha 30/08/2001. Gaceta Oficial No. 37.291 de fecha 26/09/2001.

Presidencia de la República (2001). Decreto con Fuerza de Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria. Caracas, Venezuela. Decreto No. 1.547 de fecha 09/11/2001. Gaceta Oficial No. 5.552 Extraordinario de fecha 12/11/2001.

Stair, Ralph M. y Reynolds, George W (2000). Principios de Sistemas de Información.

México. Internacional Thomson Editores. Pp. 692.

Viana, Horacio (2004). Algunas Reflexiones sobre por qué y cómo debe de estar la Pyme en Internet. <http://www.thmagazine.com/content/tecysoc/document.2004-10-053417002332>. Fecha de Consulta: 17/02/2006.

Condiciones políticas y administrativas de la Gobernación del estado Zulia para el ejercicio de la contraloría social*

Henríquez, Deyanira**
Montes de Oca, Yorberth***
Boscán, Elizabeth****

Resumen

En el año 1999 en Venezuela se promulgan las bases constitucionales y legales del país con propósitos formales de contribuir con la profundización de la democracia y la justicia social. Entre las transformaciones previstas se encuentra incorporar la contraloría social a la gestión pública. Las gobernaciones en este proceso continúan siendo instancias clave del gobierno nacional para el desarrollo social, económico y político del país. El propósito de este trabajo es explorar las condiciones de la Gobernación del Estado Zulia para el ejercicio de la contraloría social. La metodología se basó en el análisis de documentos teóricos y jurídicos; así como de entrevistas semiestructuradas a funcionarios de la mencionada gobernación. Los resultados dan cuenta de: 1) La incorporación amplia del deber y derecho del ciudadano a realizar control social, en el nuevo marco jurídico, 2) El derecho de los ciudadanos de acceder a la información para ejercer el control social, 3) Ausencia de acciones por parte del aparato público regional para aplicar este marco institucional, explicables por diferencias políticas con el gobierno nacional; 4) Falta de transparencia por parte de la gobernación, lo cual obstaculiza las posibilidades de contraloría social y 5) Ausencia de capacitación a los funcionarios en materia de control social. Se concluye que existen condiciones legales nacionales y estatales favorecedoras del control social pero la gobernación no desarrolla acciones que impulsen su práctica.

Palabras clave: Contraloría social, gestión pública, participación, Gobernación del Estado Zulia, Venezuela.

Recibido: 06 – 06 – 08 • Aceptado: 06 – 12 – 01

* Este trabajo es un avance del proyecto de investigación titulado “Control social de las gobernaciones: Realidad y Necesidad” financiado por el FONACIT, adscrito al Centro de Estudios de la Empresa (CEE) de la Universidad del Zulia (LUZ). Agradecemos a la Profesora Haydée Ochoa su participación como asesora en este trabajo, aún cuando el contenido es de nuestra exclusiva responsabilidad

** Licenciada en Comunicación Social. Consultora del Proyecto. E-mail: deyanira.henriquez@gmail.com

*** Magíster en Gerencia Pública. Investigadora del CEE. Acreditada como candidata en el programa de Promoción al Investigador. E-mail: yorberth@hotmail.com.

**** Maestrante de Gerencia Pública. Consultora del Proyecto. E-mail: elizabeth_boscan@yahoo.es.

Political and Administrative Conditions in the Governors Office in Zulia State in Relation to Social Control

Resumen

In 1999 in Venezuela constitutional and legal bases were promoted for the purpose of contributing to a deepening of democracy and social justice. Among the transformations proposed were the incorporation of a social accounting of public management. The state governments in this process continue to be key elements for the national government in social, economic and political development in the country. The purpose of this paper is to explore the conditions of the Zulia State Governors office in the exercise of social accounting. The methodology was based the analysis of theoretical and judicial documents, as well as semi-structured interviews of officials in said governors offices. The results indicate that: 1) there is widespread incorporation of citizen rights and obligations in social control in the new legal framework, 2) citizens have rights to receive information in order to exert social control, 3) there is little action on the part of the regional governmental apparatus to apply this institutional framework due to political differences with the national government, 4) there is a lack of transparency on the part of state governors offices, which places obstacles in social accounting, and 5) there is an absence of training of government officials in the area of social control. The conclusion is that legal national and state conditions favor social control but Governors offices do not undertake actions that promote this practice.

Key words: Social control, public management, participation, the Zulia State Governors office, Venezuela.

Introducción

Una década después de haberse iniciado el proceso de descentralización político-territorial en Venezuela, se promulga la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (ANC, 1999) y en el marco de ésta se aprueba un conjunto de leyes, cuyos fines son, según el preámbulo de la nueva carta magna: refundar la república, estableciendo una sociedad democrática, participativa, protagónica, multiétnica y pluricultural, en un Estado de justicia, federal y descentralizado. En general se promulgan cambios en el Estado, donde la participación ciudadana en la gestión pública ocupa un lugar importante.

Forma parte de las transformaciones en referencia, la inclusión del control a la gestión

pública por los ciudadanos, como estrategia de participación, sin identificar el concepto “control social” o “contraloría social”. Según el artículo 62 de la nueva constitución: “La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública, es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo”.

Al lado de los esfuerzos formales para incorporar a los ciudadanos en las decisiones en el aparato estatal, se previó la Contraloría Social (1), que es el derecho que se da a los ciudadanos de hacer seguimiento a la gestión pública, pautado así en la nueva constitución, se trata de una forma de participación ciudadana, distinta a la intervención en las decisiones, con un gran potencial para que el aparato

público se oriente hacia las necesidades y demandas de los ciudadanos. Se trata de un mandato para todos los niveles político-territoriales de la administración pública, entre éstos las gobernaciones, responsables de la dirección de los estados, nivel intermedio entre el nacional y el municipal.

Las gobernaciones, son instancias del aparato público a las cuales se les incrementaron sus competencias de modo considerable desde que se inició el proceso de descentralización político-territorial a fines de los 80', ya que asumen en condiciones de exclusividad, competencias en materia económica, que antes no tenían y amplían considerablemente sus responsabilidades en materia social, a lo cual es necesario agregar que a raíz del proceso de descentralización se espera de ellas, aportes a la democratización a través de la participación.

El tema de la participación ciudadana en las gobernaciones se ha puesto en duda a lo largo de los 90', es poco lo que estas instituciones realizaron (Ochoa et al, 2000). Con el nuevo marco institucional y constitucional, donde la participación ciudadana en las decisiones ocupa un lugar relevante, las gobernaciones continúan formalmente relegadas en esta materia y son pocas las iniciativas de estas instituciones al respecto (Ochoa et al, 2006), igualmente son escasas las experiencias de control social a las gobernaciones.

El propósito de este trabajo es estudiar las condiciones que existen en la Gobernación del Estado Zulia (2), para el ejercicio de la Contraloría Social, a raíz de la promulgación del nuevo marco institucional venezolano.

La gobernación de este estado, ha asumido, desde que se inició el proceso de descentralización a fines de los 80', importantes competencias vinculadas a la economía, además de otras de tipo social, entre ellas, los servicios de puerto, aeropuerto internacional y el servicio

del puente sobre el lago de Maracaibo, lo cual revela su relevancia como aparato estatal.

La metodología que utilizamos se basó en, el análisis de documentos teóricos, jurídicos y oficiales; así como de entrevistas semi-estructuradas aplicadas a un funcionario en el 50% de los entes y órganos de la Gobernación. Estos fueron: los órganos y entes entrevistados en la Gobernación del Estado Zulia fueron: Secretaria de Obras Públicas, Secretaria de Educación, Instituto Autónomo Regional del Ambiente, Instituto de Desarrollo Social, DICORI, Dirección de Giras, Dirección de Operaciones ahora por llamar Jefatura de Ciencia y Tecnología. Dependencia, Dirección General de Proyectos, Contraloría Interna de la Gobernación del Estado Zulia, Secretaria de Promoción y Prevención Ciudadana, Secretaría de Planificación, Estadística e Informática, Secretaría de Administración, Lotería del Estado Zulia, Servicio Autónomo de Vialidad (SAVIEZ), Servicio Autónomo de Aeropuertos del Estado Zulia, Dirección de Comunicación de la Gobernación, Instituto Zuliano de Estudios Políticos (IZEPES), Servicio Autónomo Puente General Rafael Urdaneta y la Fundación de estado para la Modernización de las Administraciones Públicas.

1. Aproximación al concepto control social a la gestión pública (3)

El concepto Control Social(4) tiene su origen en la teoría criminológica como una forma de dominación del Estado a la sociedad, vinculado a "la necesidad de integrar en un mismo marco social las grandes masas de inmigrantes que como fuerza de trabajo acudieron a la convocatoria migratoria generada por el proceso de industrialización de la naciente potencia norteamericana" (González, 2004: 1).

Recientemente, el término Control Social es utilizado en sentido inverso, para explicar, la vigilancia y exigencia de los ciudadanos organizados o no, a la gestión pública, en defensa de intereses colectivos (5), esta es la concepción que manejamos en este trabajo. Es útil señalar que el término Control Social se usa también con esta orientación, en un sentido amplio para referirse al seguimiento o vigilancia de los ciudadanos a todo tipo de organización social: estatal, privada, de la sociedad etc.

Para González, el control social de la gestión pública “no es otra cosa que el derecho legítimo de los ciudadanos a exigir resultados concretos y cuentas claras a sus gobernantes. Pero además, el control social de las administraciones gubernamentales también supone impedir (en lo posible) la utilización de las instituciones estatales para fines privados o intereses particulares, de quienes ejercen la función de gobierno”. Por nuestra parte, siguiendo a Ochoa et al (2006) el control social a la gestión pública es un proceso realizado por los ciudadanos en defensa de los intereses colectivos, tiene al menos, dos componentes: 1) Seguimiento a los resultados y procesos de la gestión pública, nos referimos a los procesos de formulación de políticas y a los implementación y 2) Presión, a partir del seguimiento, al aparato público para que cumpla su función de beneficio colectivo. Cunill (2000:280) plantea que “no basta con monitorear y reaccionar acerca de los resultados de la acción administrativa (lo que se hace), sino incidir lo que se decida hacer a fin de que se tenga en cuenta las consecuencias para la sociedad”. El Control Social se venía realizando, como dice Cunill (2000), de modo indirecto a través de los políticos. Tal como se plantea hoy de modo directo, es una alternativa a los tradicionales y diversos controles que se reali-

zan al aparato estatal, entre los cuales se encuentra el control ejercido por los ciudadanos de modo indirecto.

Además de ser un tipo de control a la gestión pública, el control social o contraloría social es un tipo de participación ciudadana, “es un proceso que apunta a viabilizar el ejercicio de la necesaria democracia directa, teniendo en consideración los límites de la democracia representativa y los límites de la democracia directa a través de la participación de todos los ciudadanos en todas las decisiones” (Ochoa et al, 2006), entre otras limitaciones, como señala Bobbio (1996), está que resulta “materialmente imposible que todos decidan todo en sociedades cada vez más complejas”. La conexión de la administración pública con la democracia es, según algunos autores (Cunill (2000) “...un medio para lograr la responsabilización del aparato de Estado...).

De acuerdo al proceso de gestión, podemos identificar la participación ciudadana, al menos, en tres procesos: en las decisiones, en la ejecución de las decisiones y en el control o seguimiento del cumplimiento de las decisiones, es por ello que consideramos que la contraloría social es una forma de participación, pero distinta a la participación en las decisiones. Participar en las decisiones y en el control simultáneamente le resta objetividad a la actividad de contraloría social, es por ello que algunos autores plantean para comprender el significado del Control o Contraloría Social, al menos tres temas son clave: Los sujetos que realizan el Control Social, los aspectos de la gestión pública sobre los cuales se realiza el control social y los recursos necesarios para ejercer control social. Exploramos a continuación estos tres temas.

En cuanto a los sujetos que realizan control o contraloría social, es un tema que ha

ocupado la atención de varios autores. Cunill (2000) identifica varios grupos que han sido señalados como sujetos de control social. En primer lugar se refiere a la sociedad, término que además de ser muy abstracto, tiene el inconveniente que la identificación de la sociedad con la democracia y la igualdad no es mecánico. En segundo lugar identifica los sujetos directamente interesados en los resultados de una política estatal, es según la autora una posición que se encuentra en la Nueva Gestión Pública, siguiendo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), considera que constituye un sujeto, pero no el control social no puede circunscribirse a ellos. En tercer lugar se refiere a las organizaciones permanentes con suficientes recursos e información para enfrentar a las agencias estatales, las cuales pueden considerarse como un poder paralelo al Estado, por lo que tampoco pueden erigirse como único sujeto de control social. En cuarto lugar, siguiendo a O'Donnell, la autora identifica otros tipos de organizaciones dedicadas a la vigilancia del Estado, entre ellas, aquellas que defienden las garantías liberales básicas. En este contexto para la autora "no hay ninguna razón, teórica ni práctica, para que cualquier actor, sea individual o colectivo, que actúe en función de intereses públicos, o susceptibles de ser defendidos como tales, no pueda exigir una rendición de cuentas por parte de la Administración Pública" (Cunill, 2000: 278).

Compartimos con la autora la identificación como sujetos de Rendición de Cuentas a todos los ciudadanos y organizaciones de la sociedad que defiendan intereses colectivos, los cuales como la misma autora señala "puedan ser reconocidos como tales" (Cunill, 2000: 279), tema sobre el cual es necesario profundizar, ya que detrás de muchas organizaciones poderosas que se presentan como de-

fensoras de intereses colectivos, están intereses particulares. Acotamos que el ejercicio del control social en todo sistema democrático es un derecho político, por lo tanto quien lo ejerce debe tener autonomía, cuestión que pasa por descartar la exigencia de representatividad de cualquier organización social y mucho menos el Estado.

Respecto a los aspectos de la gestión pública sobre la cual se realiza el control social, existe la tendencia a centrar la atención en dos cuestiones: los servicios sociales y las inversiones del Estado, particularmente las vinculadas a obras sociales, de esta manera quedan excluidas las instituciones empresariales del Estado y en general las directamente vinculadas a la economía, en las cuales tienen responsabilidades todos los niveles subnacionales de gobierno, entre ellos las gobernaciones. Desde nuestra perspectiva la gestión pública debe ser considerada como objeto de control social en todo tipo de institución sin exclusión sectorial, de lo que se trata es de poner el aparato público al servicio de los intereses colectivos en toda su dimensión y de esto no escapa lo económico.

Desde la óptica político-territorial, también existe la tendencia a identificar como objeto de control social, el nivel municipal por cuanto es el que está más cercano al ciudadano, sin embargo si tenemos en consideración que también los niveles intermedios y los nacionales afectan con sus políticas y su gestión al ciudadano, no hay razón para que los ciudadanos no les hagan seguimiento.

Si lo vemos desde el punto de vista de las instituciones que producen decisiones y las que producen bienes y servicios, igualmente consideramos que ambos niveles de gestión deben ser considerados como objeto de control social. Según Cunill (2000: 280), "Si el control social debe versar sobre las ac-

ciones y decisiones no sólo pasadas sino también las futuras de la Administración Pública, tiene que poder ejercerse, tanto en aquellos puntos donde se forman las decisiones y políticas públicas como donde se producen los bienes y servicios”, en este último sentido, teniendo en cuenta que los servicios públicos han sido privatizados ampliamente en América Latina, hace énfasis en la necesidad de ejercer control social sobre las agencias reguladores y sobre los servicios públicos privatizados.

Resumiendo, no hay espacio del aparato público que no requiera ser controlado por la sociedad, en razón de que todos son susceptibles de ser conducidos atendiendo a intereses particulares en detrimento de los requerimientos colectivos.

El otro tema de importancia significativa son los recursos necesarios para el control social, algunos de ellos dependen de la institución objeto de control social y otros de los sujetos que lo ejercen, nos referiremos aquí a un recurso clave que está en poder de la institución, por cuanto el centro de este trabajo son las condiciones que existen en el aparato estatal, para la contraloría social.

Un recurso esencial para poder realizar contraloría social lo constituye la información, sin ésta es imposible cumplir con este proceso y es justamente la falta de información uno de los grandes obstáculos, según Levy, (1998: 385), “...y la impenetrabilidad impiden el control de la actividad gubernamental por parte de la sociedad”, con lo cual quiere significar que no sólo hay problemas para obtener información, sino que las instituciones públicas son impenetrables, por lo que hacer la información más accesible, buscar la transparencia y ampliar los mecanismos de accountability considera la referida autora, que son estrategias importantes para el desarrollo del control social.

La información como un recurso básico y escaso en un tema que ocupa un lugar relevante en el debate sobre la contraloría social, esto es así a pesar de que la mayoría de los países establecen en sus marcos constitucionales y legales, el deber de la administración pública de suministrar información a los ciudadanos. Son diversas las razones por las cuales se produce este distanciamiento entre política y ejecución, pero la razón de mayor peso tiene que ver con el poder que da tener información, así como la internalización de una cultura weberiana que considera confidencial la información del aparato público.

2. Bases constitucionales y legales de la contraloría social a la gobernación del Estado Zulia

Legalmente el derecho al ejercicio del control por parte de los ciudadanos, a la gobernación del Estado Zulia, se encuentra establecido en: 1) La CRBV, por cuanto en ésta se definen deberes y derechos para todas las instancias del aparato público y como parte de éste, las gobernaciones, así como también obligaciones particulares de las gobernaciones, 2) Las leyes nacionales en las cuales se incorpora el control social, igualmente teniendo como ámbito las diversas instituciones del aparato público o algunas en particular, entre ellas las gobernaciones y 3) Las leyes dictadas por el órgano legislativo del Estado Zulia. Exploramos en esta sección del trabajo, las constituciones y las principales leyes que afectan a la gobernación del Estado Zulia en materia de contraloría social.

2.1. La constitución

Más de veinte artículos de la CRBV están dedicados al tema de la participación ciudadana y varios de ellos se detienen expresa-

mente en un tipo de participación: el control por los ciudadanos. Tal como dijimos en la introducción, el artículo 62 de la constitución establece claramente que los ciudadanos tienen el deber y el derecho de realizar control a toda la gestión pública y como parte de ésta a las gobernaciones.

En lo particular desde el punto de vista sectorial, la constitución se detiene en materia de contraloría social en el sector salud, cuando establece en su artículo 84 que: “La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud”. Se trata de un mandato en el contexto de un tratamiento del tema de la salud como un derecho a la vida, el artículo 83 de la CRBV establece lo siguiente: “La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República”. El control social es así, una estrategia que contribuye a garantizar el derecho a la salud.

También en lo particular, desde el punto de vista sectorial y además en el plano territorial, la CRBV establece orientaciones en materia de control social. Según el artículo 184 de la referida constitución, los Estados y Municipios deberán promover “...la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción”. En este artículo se precisa como ob-

jeto de la gestión, sólo aspectos sociales del nivel subnacional.

En cuanto al sujeto que debe ejercer control social, la constitución prevé la posibilidad de realizar control social de modo individual o colectivo, con excepción de la contraloría social en salud, que sólo indica como sujeto a las comunidades organizadas.

2.2. Las leyes nacionales

En el marco de la CRBV se han aprobado numerosas leyes y la mayoría de ellas, contemplan la participación ciudadana. En ausencia de una ley de Participación ciudadana o de Contraloría social, discutiremos aquí las siguientes leyes generales de mayor relevancia para el tema del control social, a fin de identificar lo referente a los deberes de la administración pública y los derechos de los ciudadanos en esta materia: La Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP) (AN, 2001), la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal (LOCGR) (AN, 2001), la Ley contra la Corrupción (LCC) (AN, 2003), la Ley Orgánica de Planificación (LOP) (AN, 2001); La ley Orgánica del Poder Ciudadano (LOPC) (AN, 2001), la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (AN, 2004), la Ley de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas (LCEPCPP) (AN, 2001) y la reciente Ley de los Consejos Comunales (LCC) (AN, 2006). Se trata en su totalidad de leyes creadas en el marco de la nueva carta magna.

La LOAP en su artículo número uno define entre sus objetivos: “crear mecanismos para promover la participación y el control sobre las políticas y resultados públicos...”. La importancia que la referida ley da a la participación en general y al control social en particular, se deja ver en que uno de sus objetivos

lo constituye, la creación de mecanismos para ejercer estos derechos. Teniendo en consideración que se trata de una ley que rige a la administración pública en sus tres niveles político-territoriales, constituye un mandato para las gobernaciones, es decir lo que en ella se establezca sobre control social, debe ser acatado por dichas instituciones.

La referida ley es prolifera en cuanto a mecanismos para promover la participación en general, pero en lo particular sobre el control social identifica condiciones favorecedoras del suministro de la información que debe cumplir la administración pública para facilitar el control social. Por una parte, el artículo 134 señala el deber de hacer públicos los compromisos de gestión “a los fines de permitir el control sobre la gestión pública”, cuestión que se constituye en una obligación de todas las instituciones de la administración pública. Por otra parte, en el artículo 138 se establece que “La administración pública nacional, de los estados, de los distritos metropolitanos y de los municipios deberá establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública. Cualquier particular puede solicitar de los órganos y entes de la Administración Pública la información que desee sobre la actividad de éstos de conformidad con la ley”. La posibilidad de obtención de información, como hemos dicho en páginas anteriores, es una condición necesaria para el desarrollo de la contraloría social, este artículo crea condiciones favorables para que los ciudadanos ejerzan control social sobre los gobiernos subnacionales entre los cuales se encuentran las gobernaciones.

Según el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, “Los órganos que integran el Sistema Na-

cional de Control Fiscal adoptarán, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las Leyes, las medidas necesarias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública”, esto significa que las Contraloría de los estados, como unidades dependientes de la CGR y parte del sistema nacional de control fiscal, igualmente están obligadas a promover la contraloría social, en cuyo caso, el centro de atención son las gobernaciones. Se refuerza esta obligación de las Contralorías respecto a fomentar el control social, al asignarle al Contralor General de la República en el artículo 14, el deber de “Fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control social sobre la gestión pública”, para esta tarea, el artículo 75 da potestad al Contralor General de la República para dictar normas, haciendo énfasis en: a) La atención de las denuncias de los ciudadanos y su evaluación, b) El establecimiento de estrategias de promoción del control social y c) La promoción de mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social. Tratándose de que la CGR es una institución cuyo fin es el control de la gestión pública, con este mandato se impulsa su propia transformación.

Por su parte, la LCC, no hace referencia al control social, pero prescribe el deber de las instituciones públicas de suministrar información a los ciudadanos y el derecho de éstos, de obtenerla. Según el artículo 8 de la referida ley, toda información sobre el patrimonio público, tiene carácter público; para dar cumplimiento a esta disposición, el artículo 9, prevé el deber de las instituciones, de publicar trimestralmente un informe detallado, y ponerlo a disposición de cualquier persona en las oficinas de atención ciudadana. El artículo 10 da el derecho a los ciudadanos de solicitar cual-

quier información sobre la administración y custodia del patrimonio público. Se evidencia una concepción de la corrupción reducida a la lesión del patrimonio público, para cuya protección se crean estrategias que favorecen la contraloría social, establecida en otras leyes.

En cuanto a la Ley Orgánica de Planificación, en su artículo 12 prevé el control social como estrategia para la perfectibilidad de la planificación. El artículo 14, define el Control Social como “la participación de los sectores sociales en la supervisión y evaluación del cumplimiento de las acciones planificadas y la proposición de correctivos cuando se estimen necesarios”. Al igual que otras leyes, la LOP, en su artículo 60, obliga a los órganos y entes de la Administración pública “... a suministrar a los sectores sociales información amplia y oportuna sobre sus planes de desarrollo y demás programas y proyectos”. Se trata de prescripciones que dan una gran amplitud al control social, en razón de que lo ubican como un proceso de seguimiento a lo planificado, sin restricción sectorial, institucional, ni territorial.

Extrañamente la Ley Orgánica del Poder Ciudadano no hace referencia al control social, sin embargo, establece en su artículo 29 que “Cualquier persona puede presentar solicitudes o denuncias, verbales o escritas, ante los órganos del Poder Ciudadano, sin ningún tipo de discriminaciones ni exclusiones por razones de nacionalidad, residencia, sexo, edad, incapacidad legal, internamiento en centro de salud o de reclusión, relación de sujeción o dependencia, o por cualquier otra razón”, con lo cual se fortalece el derecho al ejercicio de la contraloría social. La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (6), en su artículo 15 establece como competencia de esta institución “Impulsar la participación ciudadana para vigilar los derechos y garan-

tías constitucionales y demás objetivos de la defensoría del pueblo”. El objetivo de la Defensoría del Pueblo es la promoción, defensa y vigilancia de los derechos humanos, de los derechos en servicios prestados por el sector público y de los derechos en la prestación de servicios públicos por el Estado o el sector privado. Significa que el referido artículo convoca la participación ciudadana en la defensa de estos derechos.

La LCEPCPP minimiza la participación ciudadana en el Consejo Estatal de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas. Dicho consejo es una instancia compuesta en su mayoría por funcionarios del aparato público nacional, estatal y municipal, además de representación del poder legislativo de los niveles político-territoriales, con un mínimo de representantes de las comunidades. El tema de la Contraloría social está ignorado totalmente, lo cual refuerza nuestra tesis respecto a que las gobernaciones no son vistas como instancias objeto de control social.

La reciente Ley de los Consejos Comunales (2006), aprobada con el objeto de “crear, desarrollar y regular la conformación, integración, organización y funcionamiento de los consejos comunales; y su relación con los órganos del Estado, para la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas”, previó en su artículo 7, la creación de una Unidad de Contraloría Social, integrada, según el artículo 11, por cinco habitantes de la comunidad, electos en Asamblea de Ciudadanos.

La referida ley tiene como objeto según su primer artículo, la “fiscalización, control y supervisión del manejo de los recursos asignados, recibidos o generados por el consejo comunal, así como sobre los programas y proyectos de inversión pública presupuestados y ejecutados por el gobierno nacional, regional

o municipal”, es decir, se trata de una unidad que concibe al control social en términos amplios, en el sentido que establece el seguimiento por los ciudadanos a su propia organización: Los Consejos Comunales y al aparato estatal, considerando además los programas y proyectos de los tres niveles político-territoriales, por lo tanto a las gobernaciones. Sin embargo las funciones específicas de la Unidad de Contraloría Social, según el artículo 23 de la referida ley, se reducen al seguimiento exclusivamente de los consejos comunales.

Teniendo en consideración que los Consejos Comunales tienen como objeto el control social a la gestión pública y que además, son la instancia que articula las distintas organizaciones de la comunidad, hasta ahora dispersas, se constituyen en un agente que potencia el ejercicio de la contraloría social.

Este esbozo del marco legal en materia de control social, evidencia la necesidad de una ley que llene vacíos, resuelva contradicciones y le de mayor fuerza al ejercicio de este derecho de los ciudadanos, cuya práctica es necesaria para avanzar en la democracia participativa y protagónica. Actualmente se encuentra en proceso de consulta el proyecto de Ley Orgánica de Participación Ciudadana y del Poder Popular, el cual a juicio de la AN, se orienta a “construir, profundizar y fortalecer el poder popular y la participación directa, en rechazo a la existencia de una estructura pesada, burocrática...”.

2.3. Constitución y Leyes del Estado Zulia

El marco constitucional y legal del Estado Zulia, aprobado por el Consejo Legislativo, establece deberes de la gobernación y derechos de los ciudadanos en materia de participación ciudadana, colocándose a tono con los lineamientos de la CRBV, discutiremos aquí sólo los lineamientos respecto a un tipo

de participación ciudadana: el control social, concretamente en la Constitución del Estado Zulia (2001), la Ley de Administración Pública del Estado Zulia (2001) y la Ley de Participación Ciudadana del Estado Zulia (2004). Se trató de leyes aprobadas por el nuevo poder legislativo estatal, ahora denominado Consejo Legislativo.

No obstante, es útil señalar que en la Ley de la Contraloría General del Estado Zulia aprobada en 1996, se contempla en el artículo 61, la figura del Contralor Vecinal o Contralor Social, así como la creación de una Oficina de Control Vecinal, que formará parte de la estructura organizativa de la Contraloría General del Estado Zulia, tema al cual le dedica un capítulo la referida ley (7).

En cuanto a la Constitución estatal, en su artículo 19 se establece como forma de participación ciudadana, al lado de otras estrategias, la incorporación de los ciudadanos a los organismos de control. Nótese que se refiere a los organismos y no al sistema de control, con lo cual se supone que los ciudadanos formarán parte del aparato de control de la gobernación, en tal caso el seguimiento sería desde la propia administración pública y no desde la sociedad, con lo cual se desvirtúa la esencia de la contraloría social, como proceso que se realiza desde la sociedad.

Se establece en la constitución del Estado Zulia (Art. 34), que los niveles subnacionales deben impulsar nuevos sujetos de descentralización, en las parroquias y comunidades organizadas, para promover la autogestión, la cogestión y el control de los servicios públicos. Al menos dos interpretaciones pueden darse a este artículo, una es, que el control a los servicios públicos sería realizado por entes del estado ubicados en los niveles más cercanos al ciudadano (parroquias y comunidades organizadas), con lo cual también se des-

virtúa la concepción de control social como una tarea desde la sociedad, la otra interpretación concibe la descentralización como la transferencia de recursos a las comunidades, las cuales deberían realizar el control social; en tal caso no sería control social a la gestión pública, sino a la gestión realizada por las comunidades con recursos del Estado. Esta concepción se refuerza en el artículo 35, según el cual se considera descentralización, la transferencia de recursos a las comunidades a través de convenios, a la vez que se prevé que se realice control por las comunidades, sería entonces control social a las comunidades.

Finalmente respecto a la inclusión de los ciudadanos en el ejercicio de la contraloría social en la constitución del Estado Zulia, se establece en su artículo 78, que es función del gobernador “Promover la participación de las comunidades organizadas en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas y en la decisión de los asuntos trascendentales para la vida y desarrollo del Estado”, se precisa así como una responsabilidad del gobernador, la promoción del control social, aunque el concepto utilizado es el de evaluación, en este caso se establece como sujeto, a las comunidades organizadas.

Ahora bien, cualquiera sea el tipo de control social que realicen las comunidades, siguiendo los lineamientos establecidos en la CRBV, el artículo 20 establece que “Los órganos a los cuales corresponde el ejercicio del poder público estatal deberán asegurar a los ciudadanos el derecho a la información, estableciendo en su organización instancias de atención, y los medios y servicios que faciliten el acceso general a la información”, de tal manera que cuando las gobernaciones violan esta disposición, no sólo incumplen la constitución nacional, sino también la estatal. Este derecho a la información sobre las goberna-

ciones se fortalece en el artículo 64 de la constitución del Estado Zulia, cuando se establece que “En las deliberaciones del Consejo Legislativo del Estado y de sus comisiones permanentes o especiales, podrán participar con derecho a voz los ciudadanos residentes o las comunidades organizadas”, es un artículo que brinda, al menos formalmente, grandes posibilidades de información a los ciudadanos para el ejercicio del control social en el proceso de formulación de leyes o grandes políticas para la gobernación.

Respecto a la Ley de Administración Pública del Estado Zulia (2001), en su artículo primero se establece como parte de su objeto “crear mecanismos para promover la participación ciudadana y el control sobre las políticas y resultados públicos...”, a tales efectos la misma ley, prevé, por una parte en el artículo 8, “transparencia y cercanía organizativa a los particulares” y por otra parte, en el artículo 93, al igual que la LOAP, establece que “los compromisos de gestión serán de conocimiento público... a los fines de permitir el control social sobre la gestión pública”; finalmente en el artículo 97 se prevé que “La administración pública del Estado Zulia deberá establecer sistemas que suministren a la población la mas amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública”.

La Ley de Participación Ciudadana del Estado Zulia, en su artículo 2, define este proceso como “...la intervención de los ciudadanos, individualmente o por intermedio de sus asociaciones u organizaciones sociales, en los procesos de formulación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de las políticas públicas”, con lo cual queda claro que el control por parte de los ciudadanos, individual o colectivamente, es parte de la participación ciudadana, considera la referida ley en su artí-

culo 3 que es “un derecho constitucional de todo ciudadano participar en la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas”. El tema del control de la gestión pública por los ciudadanos, se encuentra a lo largo de esta ley, en su artículo 6, establece que “...el poder legislativo del Estado Zulia, deberá incorporar modalidades de participación ciudadana en las leyes del Estado y en los procesos de formación de las leyes y de control de la gestión pública”.

La creación de condiciones que favorezcan el control social, queda plasmada al menos en tres artículos. Según el artículo 3 “El gobierno del Estado Zulia, el Consejo Legislativo y todas las instituciones de la administración pública descentralizada del Estado tienen la obligación de promover y generar condiciones que favorezcan la participación ciudadana”. En esta misma línea y siguiendo lo establecido en la Constitución del Estado, en el artículo 24 se reitera el derecho de participar con voz, en las deliberaciones del Consejo Legislativo y en las Comisiones Permanentes o Especiales, como señalamos en páginas anteriores, esto refuerza las condiciones favorables, al menos formalmente, para el ejercicio de la Contraloría Social y en el artículo 31, se establece que “...Las empresas que mediante contrato ejecutan obras o prestan servicios para el gobierno del Estado, deberán atender las denuncias, reclamos u observaciones que formulen las comunidades. Así mismo las comunidades podrán formular denuncias o reclamos ante la Contraloría del Estado Zulia o ante el Gobierno Estadal. Esta supervisión será ad honores”. Se trata en este último caso, de acceso a la información del sector privado para facilitar el control social a este sector y a la gestión pública.

El hecho de que se trate de una ley de participación ciudadana, brindó posibilidades

de incluir aspectos como el objeto sobre el cual recae la contraloría social. En el artículo 26 de la referida ley prevé la promoción del control social a obras y servicios; el artículo 28 da el derecho de ejercer control a los programas de índole social; el artículo 30, se refiere al control de obras públicas de interés social; el artículo 31 identifica como objeto de control social “la construcción, reparación o mantenimiento de obras públicas, y en la prestación de servicios básicos” y según el artículo 33: “El Estado promoverá la participación de las comunidades organizadas en la gestión pública estadal en materia de salud, educación, vivienda, deporte, cultura, programas sociales, ambiente, mantenimiento de áreas industriales, mantenimiento y conservación de áreas urbanas, prevención y protección vecinal, construcción de obras y prestación de servicios públicos a través de mecanismos de descentralización y transferencia previstos en la constitución de la República, en la constitución estadal y en las leyes”.

El énfasis se encuentra en la gestión de programas y obras sociales, con lo cual quedan excluidas de contraloría social las competencias que las gobernaciones tienen en condiciones exclusivas, que son aquéllas vinculadas a la economía, entre las cuales se encuentran: vialidad, aeropuertos, puertos y entre otras en el caso del Estado Zulia, además de las referidas, el puente sobre el lago, aunque el artículo 31, a nuestro juicio deja abierta la posibilidad de ejercicio de control social a las construcciones que se realicen por las instituciones responsables de las competencias exclusivas.

En síntesis las bases constitucionales y legales para el ejercicio de la contraloría social, a la gobernación del Estado Zulia, constituyen una fortaleza para avanzar, pero conociendo la distancia entre política y ejecución,

es necesario explorar las condiciones políticas y administrativas en las gobernaciones, lo cual exponemos en las siguientes secciones del trabajo.

3. Condiciones políticas y organizativas de la Gobernación del Estado Zulia para el ejercicio de la contraloría social

La Gobernación del Estado Zulia maneja ingentes recursos económicos producto de: a) Recaudaciones fiscales por la administración en condiciones exclusivas, de servicios vinculados a la economía, entre ellos, la gestión del servicio del Puente sobre el Lago, del aeropuerto y el Puerto de Maracaibo, b) Asignaciones presupuestarias ordinarias provenientes del situado constitucional y c) Asignaciones extraordinarias, derivadas de la Ley de Asignaciones Económicas Especiales y del Fondo Intergubernamental para la Descentralización.

Además de la administración de estas importantes actividades vinculadas a la economía, tiene bajo su responsabilidad una diversidad de programas sociales, entre ellos las responsabilidades que en materia de salud recibió a mediados de los noventa, debido a la transferencia de competencias en el marco de la descentralización político-territorial.

Discutimos en esta sección tres aspectos clave que dan cuenta de las condiciones políticas y organizativas en la gobernación del Estado Zulia para el ejercicio de la contraloría social: 1) Compromiso político de la institución, 2) Posibilidades de obtención de información y 3) Capacitación de los Funcionarios. No intentamos agotar la explicación de las condiciones de la gobernación en materia de

control social, sino que consideramos que estos aspectos son fundamentales para avanzar.

3.1. Compromiso político de la institución

En cuanto al compromiso político, encontramos que la Gobernación del Estado Zulia es desde 2000 activamente de tendencia opositora al Gobierno Nacional. El Gobernador Manuel Rosales proviene de las filas de Acción Democrática, partido de orientación socialdemócrata, que en alternancia con COPEI, de orientación socialcristiana, había ocupado el Poder Ejecutivo desde los inicios de la democracia y que en las elecciones presidenciales de 1998 fue desplazado, al triunfar Hugo Chávez Frías. Desde entonces ha manifestado una conducta de abierta oposición al gobierno nacional, lo cual se evidencia en numerosos eventos, entre ellos, su participación en el acto de juramentación de Pedro Carmona como Presidente (8), como firmante del decreto que disolvía las instituciones democráticas establecidas en la CRBV, mejor conocido como Decreto Carmona y el ingreso, según entrevistas a empleados, como funcionarios de la gobernación a numerosos ex empleados de Petróleos de Venezuela S. A. (PDVSA), quienes salieron de la empresa después de realizar un paro a esta empresa, en demanda de la salida del Presidente de la República.

A pesar de la legislación favorable, tanto nacional como estatal, en cuanto al deber de la gobernación de promover el Control Social, el tema está ausente en el discurso institucional. En análisis realizado al discurso del gobernador en su programa semanal televisivo "El Zulia está primero", encontramos que no utiliza el término Control Social, mientras que el de contraloría social fue utilizado una sola vez, en uno de los 22 programas realizados desde enero de 2005 hasta marzo de 2006 (Rosales, 2005). El término fue usado para

comparar el seguimiento tradicional con lo que para el gobernador ahora se llama contraloría social, la cual es entendida por Rosales, como la realizada por las microempresas creadas para transferirles la prestación de servicios propios del Estado, en el marco de un nuevo modelo de gestión.

Adicionalmente encontramos que el deber de promover la Contraloría Social a la Gestión Pública, no se ha cumplido en la Gobernación del Zulia, de hecho el análisis del programa televisivo referido, da cuenta de este incumplimiento, pero además no encontramos ningún material impreso que promueva la Contraloría Social (9), tampoco identificamos actividades por contacto directo. Según entrevistas realizadas a los funcionarios de la Gobernación, desde ésta se dictan talleres, cursos, etc. a las comunidades, pero hasta ahora no se ha tratado el tema del Control Social. En opinión de varios funcionarios entrevistados, no es el papel de la gobernación preparar para el control social, porque la cercanía al ciudadano está a nivel local, en las alcaldías.

Lo expuesto demuestra la inexistencia de compromiso político de la Gobernación del Estado Zulia con la Contraloría Social, la cual es impulsada como política desde el gobierno nacional. Este distanciamiento de una política que impulsa el gobierno nacional, se da a pesar del deber formalmente establecido en el marco legal nacional y estatal.

3.2. Posibilidades de obtener información

En cuanto a las posibilidades reales de obtención de información para poder desarrollar la contraloría social, el problema fundamental es la falta de transparencia, expresada en limitaciones en el portal de la gobernación, obstáculos en el suministro de información

por parte de la institución y Rendición de Cuentas sin acceso de los ciudadanos.

Los escasos esfuerzos por la transparencia se evidencian en la reciente apertura del portal de la gobernación y su contenido. Siguiendo la Tipología de los Servicios del Gobierno Electrónico (Instituto de Evaluación Tecnológica, citado por el MCT, 2001) (10), el portal de la Gobernación del Estado Zulia ofrece formalmente la posibilidad de comunicación por correo electrónico, pero en la práctica no hay respuesta de los mensajes enviados, según entrevista a los funcionarios de la gobernación, la comunicación de los ciudadanos por correo electrónico, así como una oficina virtual que formalmente existe, no están activos porque se requiere plataforma humana y técnica de la cual no disponen.

Adicionalmente, el portal brinda algunas posibilidades de Servicios de Nivel de Transacción, por cuanto pone a disposición de los usuarios, información y formatos para la solicitud de créditos, pero no existe información sobre las políticas y la gestión (sus resultados y procesos), lo que denomina la referida tipología: Servicios de Nivel Estadístico, que es donde la mencionada clasificación ubica a la transparencia. La única información que puede facilitar control social son las leyes y lo que en el portal se denomina Plan de Gobierno, en el cual se presentan propuestas de acción muy generales; las leyes y programas políticos se ubican según la tipología citada, en el nivel de información y es a nuestro juicio un insumo necesario pero no suficiente para realizar control social, se requiere además información de la gestión, de la cual no se dispone en el portal.

El escaso aporte del portal y de otros medios de información sobre la gestión, obliga a los ciudadanos a acudir a quienes producen la información, donde reiteradamente en-

cuentran obstáculos. Según Torres (2005), son escasas las instancias del gobierno regional que han cumplido con el Artículo 9, de la Ley Contra la Corrupción, que hace referencia a la creación de la Oficina de Atención al Ciudadano, que según la normativa, deberá crear un informe detallado sobre el patrimonio que administran, la descripción y justificación de su utilización y gasto.

Durante el proceso de investigación para la realización de este trabajo pudimos observar que para los funcionarios de la gobernación, la información de la gestión es confidencial, lo cual puede estar relacionado con instrucciones que tienen en este sentido, de los niveles superiores o con iniciativas de los funcionarios producto de una concepción weberiana de la información.

En cuanto a la Rendición de Cuentas, consiste en la tradicional Memoria y Cuenta, cuyo contenido son actividades y obras, la cual el Gobernador entrega al Consejo Legislativo. Formalmente la Memoria y Cuenta es pública, pero en la práctica está disponible solo para los diputados del Consejo Legislativo, el Contralor y los grupos políticos vinculados al gobernador, con presencia de los medios de comunicación en el acto de entrega, pero sin acceso a los ciudadanos y electores como lo establece el marco jurídico (Montes de Oca et al, 2006).

Otras estrategias de comunicación de la gobernación, tales como reuniones con los vecinos, el programa de televisión y radio: "El Zulia está primero", notas periodísticas y publicidad, están dirigidos a dar a conocer actividades y obras realizadas por el gobernador, información que tiene escaso potencial para la contraloría social por el sesgo que tiene al destacar sólo lo positivo de su gestión.

3.3. Capacitación de los funcionarios

En una entrevista abierta, el 42,1% de los funcionarios definen el control social como el seguimiento que hacen las comunidades a la gestión pública, el 10,5% lo define como el seguimiento a la gestión pública en lo social, el 5,3% lo reducen al seguimiento a obras, el resto no conoce lo que es el control social. Esto significa que aproximadamente el 58%, tiene noción del significado del término, esto es así a pesar de que el 100% de los funcionarios entrevistados, manifestó no haber recibido ningún tipo de capacitación en esta materia.

El Instituto Zuliano de Estudios Políticos, Económicos y Sociales (IZEPES), mejor conocido como Escuela de Gobierno, dependiente de la Gobernación del Estado Zulia, no ha programado ninguna actividad de capacitación en materia de control social.

En materia de Capacitación en Contraloría Social en la región, existen varias alternativas, entre las cuales cabe destacar, un diplomado financiado por PDVSA, desarrollado por una Asociación Civil, pero se trata de un programa dirigido a las comunidades. Por su parte la Contraloría del Estado, la cual tiene bajo su responsabilidad la promoción de la Participación Ciudadana en el Control de la Gestión Pública, nos ha manifestado su interés en el dictado de actividades de capacitación, también dirigidas a las comunidades, es decir que hasta ahora no se ha pensado en la necesidad de capacitación a los funcionarios públicos. Según opinión de uno de los funcionarios entrevistados, en una necesidad urgente la capacitación a los empleados, por cuanto considera que es un proceso que se les puede aplicar en cualquier momento y no se encuentran preparados para ello.

El escaso interés de la gobernación en la capacitación de sus funcionarios en materia de control social está a nuestro juicio vinculado a que se trata de un proceso que promueve el gobierno nacional, del cual está distanciado políticamente el gobierno regional. Esto a nuestro juicio constituye un comportamiento políticamente irracional por cuanto en la medida en que las comunidades asuman la necesidad de este tipo de participación, para lo cual están siendo capacitadas, la gobernación más temprano que tarde será objeto de contraloría social y no está preparada para dar respuestas a las demandas que la sociedad debe realizar.

4. Conclusiones

Concluimos que a pesar de los vacíos legales existente y de la ausencia de una ley centrada en la participación ciudadana en general y a la contraloría social en particular, se dispone de un marco legal nacional y estatal, que deja claro el deber de las gobernaciones de promover la contraloría social a su gestión y de crear condiciones para que este proceso se lleve a la práctica.

A pesar de este marco legal, la gobernación del Estado Zulia, no promueve la contraloría social, ni crea las condiciones mínimas necesarias que por ley debe cumplir. Diferencias políticas entre la gobernación y el gobierno nacional que impulsa la contraloría social, explican de alguna manera esta situación, pero además existen condicionantes organizativos históricos, tales como: 1) Falta de transparencia, expresada en el ocultamiento de información, estrategias comunicacionales con muchas limitaciones para el ejercicio del control social y Rendición de cuentas con escasa participación de los ciudadanos, 2) Ausencia de capacitación a los funcionarios sobre el tema de la Contraloría Social, y 3) Una

concepción del control social centrado en el nivel municipal, con lo cual se excluyen las gobernaciones.

Si bien luce lógico que las instituciones no promuevan que se les controle, es un mandato constitucional y legal que debe ser acatado por todo el aparato público, por lo que las gobernaciones están llamadas a cumplir este mandato, el cual apunta a nuevas relaciones del Estado con la sociedad, dirigidas a profundizar la democracia participativa.

Notas

1. En este trabajo manejamos indistintamente los conceptos Contraloría Social y Control Social, aunque preferimos usar el primero para distinguirlo de la definición que se da del último para dar cuenta del control que ejerce el Estado sobre los ciudadanos.
2. Es uno de los 23 estados, además del distrito capital, en los cuales se divide el territorio nacional. Ubicado al norte y occidente del país, en la frontera con Colombia, con 63100 Km², el 12% del territorio nacional; es uno de los más importantes del país, su población según el último censo (2001) es de 3.224.204 (INE, 2005), el 13,02% de la nacional, es una región petrolera, principal fuente de ingresos fiscal, su participación en este sector es del 50% de la producción nacional; es además un estado con vocación agropecuaria y productor de carbón.
3. El texto de esta sección se desarrolló con base en Ochoa y Fuenmayor (2006).
4. Existen otros conceptos similares, tales como evaluación social, vigilancia social, veeduría ciudadana, auditoría social, los cuales tienen poco uso en nuestro país y pueden interpretarse como sinónimos.

5. Para evitar confusión entre las dos acepciones preferimos usar el concepto Contraloría Social.
6. La Defensoría del Pueblo, junto con la Contraloría General de la República y la Fiscalía General, constituyen las tres instituciones que conforman el Consejo Moral Republicano, a través del cual se ejerce el poder ciudadano.
7. En la práctica, esta oficina nunca fue creada (Villalobos, 2005).
8. Producto de un golpe de Estado en abril de 2002.
9. Mientras que en otras gobernaciones estudiadas, existen numerosos materiales de divulgación que promueven la Contraloría Social.
10. Se identifican cuatro tipos de servicios: Servicios de Nivel de Información, Servicios de Nivel de Comunicación, Servicios de Nivel de Transacción y Servicios de Nivel Estadístico.

Bibliografía citada

- Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas - Venezuela.
- Asamblea Legislativa de la Gobernación del Estado Zulia (1996). Ley de la Contraloría General del estado Zulia. Gaceta extraordinaria N° 357. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2001). Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N° 37.305. Caracas -Venezuela.
- Asamblea Nacional (2001). Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Con Exposición de Motivos. Gaceta Oficial N° 37347. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2001). Ley Orgánica de Planificación. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5554. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2001). Ley Orgánica del Poder Ciudadano. Gaceta Oficial N° 37.310. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2003) Ley Contra la Corrupción. Gaceta Oficial N° 5.637. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2004) Ley Organica de Defensoría del Pueblo. Gaceta Oficial N° 37.995. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2004) Ley de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas. Gaceta Oficial N° 37.509. Caracas-Venezuela.
- Asamblea Nacional (2006). Ley de los Consejos Comunales. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.806. Caracas-Venezuela.
- Bobbio, Norberto (1996). **El futuro de la democracia**. Fondo de Cultura Económica. México.
- Consejo Legislativo del Estado Zulia (2001). Ley de Reforma Parcial de la Constitución del Estado Zulia. Año 102. N° 657. Maracaibo-Venezuela.
- Consejo Legislativo del Estado Zulia (2001). Ley de Administración Pública del Estado Zulia. Disponible en: <http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve/lista.asp?sec=1303> (08-01-2006).
- Consejo Legislativo del Estado Zulia (2004). Ley de Participación Ciudadana del Estado Zulia. Gaceta Oficial del Estado Zulia N° 891. Maracaibo, Venezuela.
- Cunill, Nuria (2000). **Responsabilización por el control social**. En: La Responsabilización en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana. Editorial Universitaria. Buenos Aires Argentina.
- Instituto Nacional De Estadística (INE) (2005). Disponible en: www.inde.gov.ve (05-06-2005).

- González Rodríguez, Marta (2004). **Análisis del control social desde una perspectiva histórica**. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos15/control-social/control-social.shtml>. Caracas-Venezuela (23-02-2005).
- Levy, Evelyn (1998). **Control social y control de resultados: un balance de los argumentos y de la experiencia reciente**. En: Lo público no estatal en la reforma del Estado. CLAD, PAIDOS. Buenos Aires.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología (2001). **Estrategias de Gobierno Electrónico**. Documento. Caracas-Venezuela.
- Montes de Oca, Yorberth, Ochoa Henríquez, Haydée y Henríquez, Deyanira (2006). **¿Cómo rinden cuenta las gobernaciones venezolanas?**. En proceso de publicación en Actualidad Contable. ULA. Mérida.
- Ochoa, Haydée; Leal, Gleccy y Córdova Edgar (2000). Participación y Descentralización en Venezuela. Convergencia 21. **Revista de Ciencias Sociales**. Año 7, Num. 21. México.
- Ochoa Henríquez, Haydée y Fuenmayor, Jennifer (2006). **Reflexiones Teóricas sobre el Control Social**. Documento Inédito. Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
- Ochoa Henríquez, Haydée; Henríquez, Deyanira; Montes de Oca, Yorberth y Boscán, Elizabeth (2006). "Necesidad de Contraloría Social a las Gobernaciones Venezolanas". **Revista del Instituto de Administración Pública del Estado de México**. Mayo-Agosto. México.
- Rosales, Manuel (2005). Transcripciones del Programa de televisión y radio "El Zulia está primero". Disponible en: <http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve/lista2.asp?sec=1301>, (16-04-2006).
- Torres, William (2006). **Director de la Dirección de Averiguaciones Administrativas y Procedimientos Especiales de la Contraloría General del Estado Zulia**. Entrevista realizada el 10/02/06.
- Villalobos, Humberto (2005). **Director de la Oficina de Participación Ciudadana y Control Social**. Entrevista realizada el 11/11/2006.

Evaluación por competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente

Peñaloza, Mónica*
Arévalo, Freddy**

Resumen

La investigación tuvo como objetivo evaluar las competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente, tomando en cuenta las preferencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad. La muestra objeto de estudio fue de tipo censal, estuvo conformada por 50 supervisores. La investigación fue de tipo descriptiva bajo la modalidad de campo. Se aplicó un instrumento dirigido a los supervisores de las empresas del sector eléctrico, para medir las variables competencias y estimación de potencial, con preguntas cerradas de cuatro alternativas: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. El instrumento fue sometido a un proceso de validez y confiabilidad de contenido y construcción interna. Se concluyó que existe la necesidad de aplicar un instrumento de evaluación y estimación de potencial que direccionen las competencias laborales del personal, arrojó un 89%, lo cual presentó la urgencia de diagnosticar y evaluar constantemente las nuevas demandas del entorno, no solo para el tiempo presente, sino para proyectar las acciones futuras. Se recomendó proponer un instrumento de evaluación de competencias y estimación de potencial, que debe ser sometido a consideración por las empresas eléctricas de occidente para su aplicación.

Palabras clave: Competencias laborales, psicológicas, operativas, administrativas, seguridad, estimación de potencial.

Evaluation of Competence and Estimation of Potential in Western Electric Companies

Abstract

The objective of this research was to evaluate competence levels and potentials on three time scales, always, occasionally and never. The instrument was submitted to a process of validation, content confidence and internal structure. The conclusion was that there is a need to apply evaluation instruments and estimate potential that give direction to labor competence. The need level was established at 89% which indicates the urgency in constantly diagnosing and evaluating new demands in the environment, not only for the present time,

Recibido: 06 – 02 – 10 • Aceptado: 06 – 09 – 13

* Profesora invitada del Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. E-mail: reecedip_luz@yahoo.com. Telf. (58)0261-7597918.

** Profesor titular de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. E-mail: arevalof@telcel.net.ve

but as a projection for future actions. The creation of a competence evaluation instrument and estimation of potential is recommended, and should be submitted to consideration by electric power production plants in the west and applied.

Key words: Labor competence, psychological competence, operatives, administration, security, estimation of potential.

Introducción

En la actualidad existe una marcada tendencia hacia el proceso de cambio organizacional, que implica la flexibilidad tecnológica y ocupacional que exige la demanda del mercado mundial. Se ha pasado de modelos jerárquicos rígidos con base técnica fija a sistemas abiertos basados en competencias laborales, donde la especialización y los puestos de trabajo se transforman en una complejidad de redes y equipos de trabajo, capaces de innovar y aportar soluciones creativas e inteligentes a los problemas de la actividad productiva, dando origen a lo que Grados, Beutelspacher y Castro (2000:156) denominan “ocupaciones polivalentes, que se integran por trabajadores habilitados para desempeñar diferentes funciones dentro de la organización, que agiliza el proceso productivo, donde el individuo debe mostrar habilidad, capacidad y destreza para aportar experiencias, ideas y soluciones que perfeccionen la calidad”.

Es por ello, que la administración de recursos humanos requiere de la participación de una fuerza laboral calificada que permita, por una parte que las empresas aumenten su productividad y competitividad, y por otra que los trabajadores amplíen sus posibilidades de incorporación y permanencia en el sitio de trabajo, así como de progreso y capacitación profesional.

En este enfoque gerencial se destacan aspectos cualitativos, vinculados con las competencias psicológicas, técnicas, operativas y administrativas que insertan elementos cla-

ves, tales como: el manejo del estrés, la percepción, la atribución, las actitudes, la ética, la confianza en sí mismo, la supervisión, el entrenamiento, el manejo de materiales y equipos, la calidad total, la tecnología de procesos, el mantenimiento operativo, las relaciones interpersonales y la seguridad ocupacional, entre otros que favorecen la estimación de potencial. Esta estimación conlleva al individuo a desempeñar exitosamente posiciones del más alto nivel empresarial.

En el mismo orden, Mercader (1995), respalda este enfoque donde se destaca la urgente necesidad de aplicar los principios de transformación gerencial al plano de evaluación basada en competencias para integrar al personal con la organización en cuanto a la estructuración global que encierra el éxito empresarial.

1. Situación actual

A nivel internacional, la globalización de los mercados, el acelerado avance tecnológico de la producción y los nuevos esquemas de gestión del trabajo no sólo significan cambios en la forma de producción y la manera de comercializar, sino que también demandan mayor calidad, flexibilidad, adaptación de los recursos humanos que se adecue a las nuevas condiciones de la economía y la sociedad.

Para ello los autores, Grados, et al., (2000:56), consideran que “se ha provocado cambios fundamentales en los sistemas de administración de los recursos humanos, lo que demanda adoptar una nueva posición; en tra-

tar de encaminar todos los esfuerzos para contribuir al logro de las metas de la empresa, así como también jugar el rol de socio estratégico, agente de cambio y gestor de relaciones”. La misión de las áreas de administración de recursos humanos debe ser ofrecer el adecuado personal, con las habilidades necesarias, para el puesto y en el momento oportuno, es decir, debe relacionar la estrategia de la empresa con el desempeño del personal, para el logro de resultados.

Lo que demuestra, que las empresas mundiales han empezado a reconocer que su principal fuente de diferenciación y competitividad está en su talento humano. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1993:7) “las organizaciones empresariales están orientando sus esfuerzos competitivos a fortalecer su activo humano, generar ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje”. Por ello, se hace necesario recurrir a estrategias que conduzcan a incrementar las competencias laborales, señaladas por Gonczi (1996:5):

Como el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad a una tarea. Es decir, comprende la capacidad productiva del individuo que se define y mide en términos de descripción en un determinado contrato laboral.

El juicio anterior, permite deducir que las organizaciones y las personas son interdependientes. La gente se dirige a ella para satisfacer una gran variedad de necesidades de orden personal, económico, social, mientras que las empresas no pueden ser eficientes sin el esfuerzo y el talento de sus empleados, por lo

tanto el éxito consiste en construir sistemas gerenciales competitivos que produzcan armonía entre las necesidades individuales y corporativas. Ibarra (1998:6) considera que:

La tendencia actual de gestión eficiente del recurso humano descansa sobre perfiles basados en competencias. La simplificación de descripciones de puestos cobra vida con conceptos como niveles de desempeño y áreas de competencias. Las empresas están incorporando criterios innovadores como: la velocidad, la necesidad de ser rápidos, desarrollar niveles de anticipación.

En este orden, los gerentes han tenido que adaptarse a la multiplicidad de cambios característicos de su función, a partir de procesos innovadores como la reingeniería, outsourcing, benchmarking, calidad total, trabajo en equipo, entre otros, que han producido cambios tecnológicos y hasta la misma concepción de los negocios, que se evidencia en el mantenimiento y desarrollo del desempeño organizacional.

Las empresas eléctricas de la región occidental del país, en su empeño de prestar un excelente servicio están haciendo esfuerzos sostenidos en preparar eficientemente a su personal con las competencias que requiere el puesto actual y el que ocupará en el futuro; haciendo un juicio histórico, en el pasado las definiciones sólo se referían a categorías como: trabajador, empleado, capataz, supervisor y gerente, reflejando así, el estado de la organización del trabajo. Con el tiempo las clasificaciones fueron evolucionando en forma compleja hasta llegar a lo que se conoce hoy como análisis de puestos de trabajo, de modo que se especifican las características educativas, habilidades, conocimientos,

destrezas, aún condiciones físicas del candidato a ocupar el cargo.

De igual manera, la formación integral del trabajador tiene mayor relevancia con la identificación de los contenidos ocupacionales, mediante mecanismos de evaluación de las competencias que facilitan el desarrollo de las mismas. Tal como lo señala, Jobert (1990:36) “la identificación de la descripción de puesto se deriva de los intentos por lograr clasificaciones de los trabajos a fin de establecer diferentes niveles de remuneración”.

Por otra parte, los cambios en las formas de organización del trabajo, así como las nuevas exigencias en el desempeño competente, han dejado atrás la simplicidad de los esquemas tradicionales de análisis de puestos, el cual perdió vigencia con la flexibilidad requerida en el desempeño eficiente, así como la polivalencia que implica mayor participación exigida en el proceso productivo. La tradicional diferenciación entre quien hace y quien decide se diluye en las nuevas formas de organización de equipos de trabajo autónomos, así mismo en la disminución de los niveles medios, típica de las estrategias de aplanamiento organizacional.

A partir de los años 80 emergen las competencias laborales con mayor fuerza en los países industrializados como respuesta a la necesidad de impulsar la formación de mano de obra, ante las demandas en el sistema educativo y productivo. Por consiguiente, se considera que estos problemas se presentan también con mayor persistencia y gravedad en los países en desarrollo, pese la agravante de una menor disponibilidad de recursos para el sistema educativo, la aplicación de un sistema de competencia laboral surge como una alternativa atractiva, para impulsar la formación integral hacia un mejor alcance entre las necesidades individuales con las empresariales.

A raíz de ello, muchas empresas venezolanas alentadas por las presiones de cambio y reorganización del trabajo para mantenerse competitivo, han emprendido el montaje de sistemas de gestión de recursos humanos basados en competencias laborales. Tal es el caso, de organizaciones como las empresas eléctricas, que se han dado a la tarea de planificar programas de formación y desarrollo del personal, que aseguren la actuación evolutiva de las competencias de los empleados, para promover los conocimientos técnicos, así como la conciencia, el compromiso profesional hacia los estándares fijados por la misma. Mertens (1996:15), considera que:

Este enfoque tiene su origen en la determinación de competencias que exhiben los mejores trabajadores y que a su vez se convierten en el referente del mejor desempeño como patrón de referencia que va a definir las metas de productividad y competitividad organizacional.

Los sistemas de gestión del recurso humano basados en competencia, facilitan la ejecución de las funciones de la administración de talento, entre ellas: la selección, la determinación del entrenamiento, la supervisión, el trabajo en equipo, el desempeño, la remuneración y la promoción del personal. El proceso en general, se inicia con la identificación de las competencias, prosigue con la evaluación del candidato frente a ellas, estableciendo de ésta forma su idoneidad para la ocupación a la que aspira. Las competencias facilitan un marco de criterios que pueden introducir algunas variaciones: el cambio de énfasis en la búsqueda de un candidato para la organización, diferenciando las competencias personales de las técnicas.

En correspondencia con lo anterior, Muñoz (1998:56), opina que “hay competencias poseídas y competencias desarrollables, estableciendo una distinción entre las que el individuo posee y es difícil de modificar, frente a las que adquiere y se puede desarrollar”. Las primeras están relacionadas con: percepciones, valores, preferencias, conductas, reacciones, relacionamiento, actitudes. En ellas entran en juego las competencias de tipo: confianza en sí mismo, trabajo en equipo, iniciativa, autoestima, espíritu de decisión, atribuciones, capacidad de delegar, tolerancia al estrés, estabilidad emocional, afán al logro, perseverancia, autoaprendizaje, mentalidad de negociador, ética.

Las segundas son las competencias técnicas, éstas representan conocimientos, habilidades técnicas y operativas, las destrezas aplicadas a la ocupación laboral, tales como: tecnología, uso de herramientas, operar equipos, lectura de instrumentos, capacidad de interpretar información gráfica, manejo de software, dominio de otro idioma.

Con relación a lo planteado, para realizar un proceso de selección basado en competencias las empresas eléctricas de occidente, requieren de un instrumento de evaluación por competencias vinculado a la necesidad de la dirección que especifique las funciones, responsabilidades y tareas asignadas a cada rol, donde el enlace de ambos se convierta en un lenguaje común entre la gerencia con su personal.

Esto evidencia, la falta de un sistema de evaluación basado en competencias acorde con las necesidades reales de la organización, que permitan hacer un seguimiento detallado de las fases de la gerencia.

Una de las principales estrategias de negocio de las empresas eléctricas de occidente, es contar con un instrumento de evaluación por competencia dirigido al recurso hu-

mano que lo incorpora a la gestión integral del desempeño de las actividades productivas en busca de la efectividad organizacional.

Páez (2000:1) señala que: “Los avances que en formación y desarrollo del personal, se han implantado en Enelven-Enelco para desarrollar competencias en el uso efectivo de la energía eléctrica., se ha generado la evolución hacia un modelo de producción distinto, que gira en torno al conocimiento y al cambio permanente. Esto origina la necesidad de crear y desarrollar fórmulas empresariales diferentes”.

Las empresas eléctricas de occidente pensando en ser cada día más competitivas dentro del entorno, inician un proceso de entrenamiento, concepto éste que integra dos elementos: el conocimiento, como activo fundamental (competencias) y la posibilidad de generar continuamente cambios e innovaciones, enfoque que se traduce en un modelo diferente comprometido con una nueva forma de aprendizaje, que permite manejar exitosamente las técnicas de trabajo. Aprender no significa únicamente adquirir y acumular conocimientos, sino ser capaz de transformarse con base a lo aprendido.

Dentro del Plan estratégico de Enelven-Enelco, Páez (2000:11), considera que la misión es:

“Proveer a sus clientes un servicio de electricidad de alta calidad, al menor precio posible, con un capital humano entusiasta y productivo, con proveedores comprometidos, generando una justa rentabilidad para el accionista”; el estado futuro hacia donde la alta dirección quiere llevar a la corporación, es: “Ser una corporación privada, reconocida por la calidad de su gente, la satisfacción de sus clientes y por agregar valor a sus accionistas”.

Una de las alternativas de alcanzar la misión y la visión es desarrollar al personal en las

competencias claves del negocio, en lo que la gente sabe, puede y quiere hacer para lograr uno de sus objetivos fundamentales: tener un recurso humano entusiasta y altamente productivo.

Dentro de los objetivos trazados por la corporación para la transformación están:

1. Lograr un alto grado de participación de los trabajadores en las mejoras del proceso productivo de Enelven-Enelco, elevando su nivel de conocimiento y desarrollando las competencias que le permitan ser exitoso.

2. Adecuar los recursos humanos a las necesidades de la corporación.

3. Apoyar la visión de la corporación y su misión.

4. Suscitar el interés, la motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo, factor básico de calidad.

En atención a lo planteado, surge la formulación de la investigación: ¿Es pertinente implantar un instrumento de evaluación por competencias para el personal de las empresas eléctricas de occidente, que integre las competencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad?

Objetivo General: Evaluar las competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente., tomando en cuenta las preferencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad.

Objetivos Específicos:

- Identificar las competencias de los trabajadores que laboran en el sector eléctrico de la región occidental, en sus actuaciones psicológicas.
- Registrar el dominio en la realización de labores, uso de la tecnología, orientación y trabajo en equipo del personal de servicios eléctricos.

- Detectar las características del personal para desempeñarse en las tareas administrativas inherentes al cargo.
- Indagar si el grupo eléctrico tiene instrumento de evaluación por competencias y estimación de potencial.
- Presentar un instrumento de evaluación de competencias y estimación de potencial para las industrias eléctricas de occidente.

2. Competencias. Orígenes que conllevan hacia una definición

Hyland (1994), citado Novick, M y Gallart, M. (1997:60), hace remontar los orígenes del concepto de competencias laborales a los años sesenta, señalando que el modelo de educación y entrenamiento basado en competencias que surgió en los años ochenta estaba dominado por una tendencia “industrial” más que educacional, aunque se haya modificado bastante, especialmente con los desarrollos posteriores. El autor habla desde Inglaterra y afirma que los orígenes de la educación y entrenamiento basados en competencias, están en el movimiento americano de los años sesenta, denominado pedagogía basada en el desempeño el cual coincidió con la preocupación por el “*accountability*” y el control de los certificados profesionales de los profesores. En Inglaterra, esta tendencia tuvo sus fundamentos en los atractivos populistas de la teoría de eficiencia social.

Mientras que Mertens (1996), identifica el surgimiento de la competencia laboral con las transformaciones productivas que ocurrieron a partir de la década del ochenta, constituyendo la base de las políticas de formación y capacitación de la mano de obra; lo ubican en aquellos países industrializados con mayores problemas para vincular el sistema

educativo con el productivo, lo que se explica por el énfasis que este concepto pone en los resultados y en las acciones. Una característica del concepto de competencia es que enfatiza la habilidad en sus tres expresiones: física o manual, intelectual o mental, social o interpersonal. Esto permite orientar futuras acciones relacionadas con la competencia laboral. En Francia se lo relaciona a la crisis del modelo prescriptivo al inicio de los años ochenta y al aumento de la complejidad del trabajo y de lo imprevisible en el proceso de producción.

En el mismo orden, Cariola y Quiroz (1997:54) señalan que las competencias laborales se relacionan “con la necesidad que tienen las empresas de encontrar las vías de diferenciación en el mercado global. El desarrollo de la competencia humana es clave para distinguirse como organización”. Tanto las características del mercado como las de los productos determinan que el factor humano sea considerado como el elemento central. Ahora es el talento humano el que debe regular la eficiencia del sistema de producción, controlando la tecnología, aunque la máquina siga siendo el punto de partida de la estrategia de producción. Las tareas se amplían para el trabajador, exigiéndole flexibilidad y adaptabilidad en reemplazo de la repetición de acciones. Según Mertens (1996:64), “entre 1989 y 1991, la mayoría de las empresas canadienses requirió trabajadores con una calificación básica que les permitiera aprender continuamente y adaptarse a cambios en la organización”.

De los cambios económicos y educativos se deduce que la estructura de calificaciones de las ocupaciones involucra tareas de distinto orden: operación manual, mantenimiento, control, comunicación, y procesamiento de datos. Diversos autores coinciden en decir que las ocupaciones requieren no sólo la califica-

ción técnica con las destrezas manuales y/o intelectuales que pueden exigir sus tareas, sino también capacidades para relacionarse con los otros miembros de la organización, para razonar y para evaluar situaciones que van más allá de sus ocupaciones en sentido estricto. Prueba de ello, lo constituyen las empresas eléctricas de occidente al considerar el recurso humano como foco céntrico para el desarrollo diferenciador de las competencias, y que éstas a su vez hacen que se distinga de otras organizaciones.

Igualmente, Buck (1998) plantea que las tendencias de la transformación se muestran, entre otros factores, en el desplazamiento desde la división del trabajo hacia el trabajo mixto y en equipo: del trabajo de ejecución al trabajo más planificador; del trabajo dirigido por otros, al dirigido por uno mismo: de los ritmos de trabajo estáticos a las transformaciones dinámicas; de la organización, la responsabilidad y el control ajenos a la organización. Ante tales exigencias profesionales, ya no basta con la competencia técnica; se precisan además las competencias relacionadas con los métodos, las relaciones sociales y la cooperación. Se ha de perseguir la integración de todas ellas dentro de la competencia de acción profesional.

Ibarra (1998:34), considera que las necesidades de una mayor capacitación se manifiestan hacia afuera y hacia adentro de la empresa. Hacia afuera para lograr un proceso continuo, integral de mayor calidad, acorde con las tendencias tecnológicas en las estructuras ocupacionales. Hacia adentro porque, al formar parte de distintas estrategias (calidad total, mejoramiento continuo, reingeniería de procesos, entre otros), la capacitación incide en todas las áreas, tales como condiciones de trabajo, contenido, ergonomía, seguridad, sistema de remuneración y clima laboral.

Mertens, (1996:61) por su parte plantea que:

“La integración de las tareas por trabajador, que define el perfil de la calificación, es la suma de los siguientes factores: 1) destrezas y habilidades requeridas para realizar y revisar en principio todas las tareas estandarizadas en las diferentes estaciones de trabajo; y 2) capacidad intelectual para procesar información, tomar decisiones e interactuar con los demás trabajadores”.

Según señala el mismo autor, las empresas europeas y norteamericanas demandan calificaciones académicas, de desarrollo personal, así como el trabajo en equipo, consideradas como requerimientos básicos en el empleado. Las empresas venezolanas, no escapan de ello, en especial las organizaciones del sector eléctrico, que están organizadas en equipos autodirigidos y multidisciplinarios de trabajo, por lo que logran agilizar los procesos productivos que encierran en parte las metas corporativas.

Asimismo, Dalziel et al., (1996:10) señalan que “el alto rendimiento debe combinarse con una adecuada capacidad de innovación, un determinado nivel de productividad, un alto grado de eficiencia y la satisfacción de las personas que integran la organización”; es decir, que exista un buen clima organizativo, el cual se define como la compleja mezcla de sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, valores y procedimientos que describen la cultura corporativa en un momento dado.

En otro orden de ideas, Oteiza (1991), citado por Novick y Gallart (1997:51) describe competencia como “el resultado del comportamiento; tiene que ver con la actuación del que aprende, actuación que se supone medida y valorada según los resultados de ese comportamiento”.

Boyatzis (1982:28) propone una definición explícita del concepto de competencia: “Las características de fondo de un individuo que guardan una relación causal con el desempeño efectivo o superior en el puesto”. Competencias así definidas son entonces aquellas características que diferencian un desempeño superior de un desempeño promedio o pobre. Se puede también conceptualizar a la competencia como la “capacidad potencial para desempeñar o realizar las tareas correspondientes a una actividad o puesto”. Pero si se refiere sólo a algunos aspectos de este “acervo” de conocimientos y habilidades, aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en diferentes circunstancias es la “capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado” (Mertens, 1996).

El origen del concepto de competencias permite comprender mejor cómo y por qué el término ha ido ocupando un sitio preponderante en las organizaciones, a la vez dar consistencia a la idea de que ni los resultados experimentales, ni las notas en los tests de aptitud y de inteligencia predicen el éxito profesional, e incluso la adaptación eficaz a los problemas de la vida cotidiana.

La definición de competencia, a pesar de su carácter impreciso e incluso variable según los autores antes mencionados, se ha impuesto en la gestión empresarial de los últimos años e introducido en los sistemas de evaluación transformando a veces a los mandos, y hasta los miembros altamente cualificados del personal.

Estas investigaciones han permitido definir listas de competencias que constituyen características individuales; ello aporta un sistema de referencia que permite describir a los individuos y diferenciar a unos de otros en el marco de las evaluaciones necesarias previas

a las decisiones que constituyen la gestión de las carreras profesionales por las empresas.

Por lo que Dalziel et al., (1996, p.29) señalan que " las competencias pueden relacionarse con el desempeño en modelo sencillo de flujo causal, que indica los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de sí mismo y los conocimientos suscitados por una situación sirven para predecir conductas un desempeño concreto, por lo que éstas incluyen una intención, una acción y un resultado".

En esta perspectiva, Levy-Leboyer (1997:111) expresa que a diferencia del análisis de las cualidades requeridas para ocupar puestos simples, por ejemplo puestos manuales o empleos administrativos, es relativamente fácil hacer precisar por expertos qué aptitudes y qué rasgos de personalidad son necesarios para una ocupación correcta de estos puestos. Pero, cuando la complejidad de las responsabilidades aumenta, el sistema de referencia ya no basta, por lo que las exigencias de los puestos son descritas por expertos directamente en términos de competencias. Estas competencias son entonces caracterizadas en relación con misiones concretas como: tratar las reclamaciones de clientes descontentos; negociar contactos importantes con empresas extranjeras; concluir una operación que no adelanta; organizar la acogida, la formación de los mandos jóvenes, entre otros.

La identificación de estas competencias se ha hecho con la ayuda de diferentes análisis de puesto, donde cada competencia está relacionada con resultados específicos. Pero la naturaleza misma de las competencias, el tipo de variable que constituyen, no está definida claramente, ya que abarcan un vasto dominio de características psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y seguridad, así como conocimientos y rasgos de personalidad.

Los principales beneficios de contar con un sistema basado en competencias laborales son:

- Proporciona un lenguaje común en la organización para discutir, cómo lograr los objetivos.
- Las competencias están basadas en las estrategias de negocio y permite relacionar la estrategia de la división con su gente.
- El sistema constituye una herramienta para definir los conocimientos y habilidades de los empleados, requeridos para alcanzar los objetivos del negocio.
- El capital humano se interpretará ahora, en términos de "portafolio" de competencias disponibles para cada individuo.
- Servirán como base para desarrollar y retener talento clave de la empresa.
- Proporciona objetividad en los procesos de la organización.

En consecuencia, las competencias laborales están vinculadas a una tarea o a una actividad determinada. Pero también pueden aplicarse a un conjunto de actividades: se habla, así para este estudio, de competencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad.

2.1. Competencias psicológicas

Se refieren al conjunto de características personales que el trabajador posee, de manera que le permita tener un estado emocional equilibrado para actuar bajo presión y/o relación laboral y social que no atente contra la imagen y productividad de la empresa. Las competencias psicológicas están conformadas por los siguientes criterios: manejo de estrés, percepción, atribución, actitudes, ética, autoestima y confianza en sí mismo que caracterizan al empleado.

2.2. Competencias técnicas

Es la sumatoria de un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que están asociadas con el dominio de métodos y procedimientos, mediante el predominio de lo intelectual sobre lo manual para realizar eficientemente las labores que lo involucran. De acuerdo a lo anterior, estas competencias incluyen: la supervisión, el entrenamiento, el manejo de materiales y equipos, la calidad total, los procedimientos y el trabajo en equipo. Todo ello, incide significativamente en el producto esperado, lo que asume como premisa un desempeño superior e inferior de atención a las habilidades que desarrolle.

2.3. Competencias operativas

Se refiere al conjunto de habilidades prácticas que debe poseer el trabajador en beneficio de la operatividad de los equipos para mantener la producción eficiente. Dentro de estas competencias se insertan: las habilidades en el manejo de equipos, el mantenimiento y cuidado de las herramientas y la planificación de programas que ayuden a proteger los sistemas operativos.

2.4. Competencias administrativas

Son las que se relacionan con las actividades de presentación de informe, registro de sobretiempo, tiempo de viaje, horas laborables, ausencias, suspensiones, programas de vacaciones, manejo e interpretación de contratos, resolución de problemas, clasificación de documentos, relaciones con el personal, dominio de idiomas y uso de la informática.

2.5. Competencias de seguridad

Se proyectan como las instrucciones legales registradas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, que señalan la aplicación de las me-

didias de prevención de accidentes al manipular los equipos operativos y/o técnicos, así como la aplicación de los procedimientos laborales establecidos. Cabe destacar que ello implica: riesgo ocupacional y actos inseguros, entre otros.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud, así como la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. De manera genérica, higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales en el trabajo. En ese sentido, la seguridad contempla varias áreas a saber, pero para este estudio solamente se identificarán: el riesgo ocupacional y los actos inseguros.

3. La evaluación por competencias

La evaluación de las competencias estudia a las personas que mantienen un desempeño exitoso en el trabajo, define el puesto de trabajo en función de las características de esas personas.

Asimismo, Grados et al., (2000:15-16) consideran la evaluación por competencias "como un proceso para evaluar formalmente la conducta laboral y proporcionar una retroalimentación en la cual puedan hacerse los ajustes en la misma". El objetivo de la evaluación es aportar una descripción exacta, confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su tarea, lo cual debe ser comprendida por evaluadores y empleados, los niveles de medición o estándares deben ser verificables que identifiquen el proceso de análisis de puesto.

Los autores antes mencionados, entienden que la evaluación por competencias requiere estándares que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objeti-

vas. Estas deben guardar relación estrecha con los resultados que se desean en cada puesto. No pueden fijarse abiertamente, el cual pone en relieve normas específicas de desempeño mediante el análisis de las labores de los empleados actuales.

Por su parte, Grados et al., (2000:156-157): presenta un proceso de evaluación al personal.

El mismo consta de 3 elementos: insumo, proceso y producto:

1. Insumo. Cuando la persona va a ingresar a la empresa con fines de seleccionarlo, conocer sus posibilidades y el grado en el que se adecua al perfil del puesto en cuestión. Desde este punto de vista, ésta es una evaluación de sus capacidades, siendo el objetivo identificar su mejor ubicación.

2. Proceso. Habiendo ya ingresado a la empresa, el empleado ejecuta sus labores, transformando la materia prima por medio de sus conocimientos y habilidades, interactuando con otras personas dentro de una estructura establecida que determina funciones y relaciones.

En esta etapa, la evaluación que se lleva a cabo es de su actuación o desempeño, es decir sobre sus acciones, lo que hace, cómo lo hace; en general, sobre su comportamiento. El objetivo que se persigue aquí, es el de retroalimentar y dar coaching para reforzar o en su caso, corregir y reorientar la forma como la persona está llevando a cabo su trabajo.

En síntesis mejorar su ejecución en el futuro. Tan importante es este tipo de evaluación, que aquí es donde se forja la cultura de la empresa, pues se va normando, conduciendo, orientando el rumbo, así como la forma de comportamiento que se pretende siga el personal. De igual manera, garantiza que las cosas se hagan de acuerdo con ciertos principios, valores y procedimientos de los que la propia

organización está convencida y desea que presenten quienes ahí laboren.

3. Producto. Desafortunadamente no siempre encontramos una correlación positiva entre la actuación de acuerdo con procedimientos o cumplimiento de los planes y acciones convenidas y los resultados que se alcanzan.

Por lo anterior, es indispensable llevar a cabo una evaluación de los logros como resultados, es decir el impacto de las acciones. Finalmente, es para esto que una organización contrata a su personal, pues se pretende que no sólo se comporte apegado a ciertos lineamientos establecidos con las tareas o actividades que se le encomiendan, sino que concrete resultados.

La evaluación final debe tener como objetivo el recompensar a quien obtuvo las consecuencias y resultados o cumplió con las metas establecidas, impactando con ello a la organización, a lo que ésta pretende evaluar, que en líneas generales alcanzan los siguientes aspectos: el potencial, las características personales, la actuación/desempeño, los resultados y el servicio.

Según los autores Grados et al., (2000:167) “la evaluación basada en criterios de competencias laborales sirve como una herramienta para el desempeño, reduce la subjetividad, ya que al definirse la actuación de los empleados en términos de conductas observables y perfectamente medibles no permite que intervenga la apreciación e influencia del supervisor”.

La evaluación proporciona información del nivel en el cual se encuentra un individuo en relación con la competencia laboral; en ese sentido, tiene una función diagnóstica de utilidad para el empleado y el supervisor; por lo que ambos conocen las habilidades, conocimientos y características personales que deberá alcanzar para lograr el nivel de dominio demandado por el puesto. De esta manera la evaluación del

desempeño también cumple con la función formativa, pues contribuye con el desarrollo del individuo y orienta sus esfuerzos a mejorar aquellas áreas que le sean definidas como críticas (impacto en los resultados).

En la evaluación por competencias laborales existen fuentes de evidencia de donde se obtiene la información que sustentará el juicio de la evaluación, tales fuentes son: las manifestaciones abiertas que se observan en el desempeño del individuo, los conocimientos que se tienen con respecto de la función laboral desempeñada, el aprendizaje previo en relación con la competencia y los informes de otras personas.

4. Estimación de potencial

Toda evaluación de las competencias supone un objetivo: empresarial cuando se trata de detectar las potencialidades y de hacer balance de los recursos de la empresa, individual en el caso de la evaluación por competencias. De hecho, cualquiera que sea el objetivo, es deseable que el individuo y la empresa tengan acceso a los resultados. Esta detección de potencialidades se conoce como “estimación de potencial”, definida por Lagoven (1986:1), en el Manual sobre el desarrollo de personal, “como el análisis que se hace para identificar el nivel del ‘puesto más alto que podrá alcanzar el empleado en su carrera dentro de la organización’.

De igual manera, Gil, Ruiz y Ruiz (2000:138), la conciben como “el proceso de evaluación que permite la identificación de las posibilidades de desarrollo de una persona en un puesto de trabajo o en una organización”

Asimismo, la estimación de potencial puede considerarse una etapa de enlace entre los subsistemas de aplicación y desarrollo de recursos humanos, pues, surge como una consecuencia de la evaluación de actuación, a su

vez sirve como guía para orientar el entrenamiento del trabajador.

En el mismo orden, Imundo (1994:199) indica que “en esta etapa del sistema de evaluación se mide el potencial de progreso de la persona, con base en la opinión de su superior inmediato. Adicionalmente cumple el papel de instrumento para la planificación de la carrera y programación del desarrollo, en función de las necesidades evidenciadas”.

El análisis de potencial se centra en el individuo, se basa en la comparación de las características y cualidades del trabajador, con respecto a los requerimientos de puestos de mayor nivel que pudiera llegar a ocupar. De acuerdo con el Manual de desarrollo de Carbones del Guasare (1987:32), se hace necesario “el análisis de cómo el trabajador alcanza los resultados relacionados con sus labores, tomando en cuenta el comportamiento, características personales, los aspectos situacionales e índole organizacional.

Asimismo, Maraven (1987:21-20) en la Guía del instructor sobre evaluación de personal, presenta un modelo utilizado para la estimación de potencial que tiene inserto nueve (9) factores predictivos de potencial: capacidad de análisis, sentido de la realidad, imaginación y creatividad, visión de conjunto, liderazgo, manejo de la presión de trabajo, comunicación, actualización y solución de problemas. Toda esa información debe generar como producto final tanto el nivel de potencial, que puede ser: bajo, estándar y alto, como las posiciones a ocupar en los próximos años, con lo cual se logra delinear el rumbo a mediano plazo para planificar el desarrollo del supervisado durante ese período.

Al estimar el potencial, se debe tomar en cuenta que existen dos alternativas:

1. Hacer carrera en actividades de tipo administrativo-gerencial, donde el potencial

se identifica con ocupaciones de supervisor, subgerentes o gerentes de línea, los cuales significa manejar personal, administrar recursos, entre otros.

2. Hacer carrera como especialista en la profesión del supervisado, quién tenderá a convertirse en un experto en determinada área del conocimiento.

De acuerdo con lo establecido, los factores predictivos de potencial, debe manejarse de la siguiente manera: capacidad de análisis: sentido de la realidad: imaginación y creatividad, visión de conjunto: liderazgo: manejo de la presión de trabajo: comunicación actualización: solución de problemas.

5. Resultados finales

Estos datos demuestran la necesidad que tienen las empresas eléctricas de occidente en cuanto a la obtención de un instrumento de evaluación por competencias y estimación de potencial, puesto que el mayor índice se registró en las categorías siempre y casi siempre con un total de 61%. Esto evidencia que más de la mitad de la población encuestada considera conveniente ser estimado constantemente con la información que contiene este cuestionario, los supervisores piensan que debe existir un documento que recoja esta información en un formato de valoración.

Con estos resultados se cumplen los dos últimos objetivos específicos planteados en la investigación, los cuales se refiere a la indagación de la utilización de una prueba de evaluación y estimación por parte del sector eléctrico en estudio y finalmente, presentar un instrumento que contemple estas necesidades.

Como se observó en los datos señalados en la Tabla I, el 89% de la población se inclinó por contar con un instrumento de evaluación que pueda registrar sus competencias de manera que le permita identificar sus fortalezas y debilidades, que le reporten al supervisor una idea clara de las habilidades que posee el trabajador.

Esta Tabla II recoge la sumatoria de los criterios que conforman las competencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad.

Tal como lo señalan, Cariola y Quiroz (1997), las competencias laborales se relacionan con la necesidad que tienen las empresas de encontrar las vías de diferenciación en el mercado global. El desarrollo de la competencia humana es clave para distinguirse como organización. Estos resultados engloban la característica de la definición de competencia que enfatiza la habilidad en sus tres expresiones: física o manual, intelectual o mental, social o interpersonal.

De acuerdo, con lo planteado por Mertens (1996), la integración de las tareas por trabajador, que define el perfil de la califica-

Tabla I
Instrumento de evaluación

Alternativas / Análisis	Fr	%	FRA	A%
Siempre	24	48	24	48
Casi Siempre	13	26	37	74
Algunas Veces	8	15	45	89
Nunca	5	11	50	100
Total	50	100	50	100

Fuente: Peñaloza y Arévalo, 2005.

Tabla II
Competencias laborales

Alternativas / Análisis	FR	%	FRA	A%
Competencias Psicológicas				
Siempre	16	32	16	32
Casi Siempre	13	26	29	58
Algunas Veces	11	22	40	80
Nunca	10	20	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias Técnicas				
Siempre	24	48	24	48
Casi Siempre	14	29	38	77
Algunas Veces	9	18	47	95
Nunca	3	5	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias Operativas				
Siempre	22	43	22	43
Casi Siempre	14	28	36	71
Algunas Veces	8	17	44	88
Nunca	6	12	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias Administrativas				
Siempre	19	39	19	39
Casi Siempre	10	19.5	29	58.5
Algunas Veces	10	19.5	39	78
Nunca	11	22	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias de Seguridad				
Siempre	33	65	33	65
Casi Siempre	13	26	46	91
Algunas Veces	3	6	49	97
Nunca	1	3	50	100
Total	50	100	50	100

Fuente: Peñaloza y Arévalo 2005.

ción, es la sumatoria de los siguientes factores: destrezas y habilidades requeridas para realizar, así como revisar en principio todas las tareas estandarizadas en las diferentes estaciones de trabajo y capacidad intelectual para procesar información, tomar decisiones e interactuar con los demás trabajadores.

Esto cobra importancia, en cuanto a la necesidad que tienen las empresas eléctricas de occidente de reconocer el talento humano

como foco central para el desarrollo potencial de las competencias, éstas a su vez marcan la diferencia en comparación con otras industrias. A pesar de estar consciente de esta situación, en la valoración final se detectó ciertas debilidades en las competencias psicológicas y administrativas, mientras que las competencias técnicas, operativas y de seguridad lograron alcanzar niveles excelentes de evaluación (Tabla III).

Tabla III
Estimación de potencial

Alternativas / Análisis	FR	%	FRA	A%
Siempre	20	40	20	40
Casi Siempre	19	36.8	39	76.8
Algunas Veces	8	16.8	47	93.6
Nunca	3	6.4	50	100
Total	50	100	50	100

Fuente: Peñaloza y Arévalo, 2005.

La estimación de potencial es concebida por Gil y otros (2000, p.138) como el proceso de evaluación que permite la identificación de las posibilidades de desarrollo de una persona en un puesto de trabajo o en una organización. La situación actual de las empresas eléctricas dentro del mercado competitivo exige tener un personal con alto nivel de actividad organizativa de máxima productividad, siendo para ello necesario un conocimiento minucioso del talento humano, un desarrollo preciso de las carreras profesionales, por tal motivo es esencial contar con la descripción y estimación de potencial para la futura plantilla laboral, a la vez ajustarse a los cambios de las demandas del entorno y competencia.

Los resultados en cuanto a la opinión de la muestra en estudio arrojaron que un 76.8% consideran que siempre y casi siempre registran y/o identifican el nivel del puesto más alto que puede alcanzar sus supervisados. Asimismo, tiene como política la empresa determinar tempranamente el potencial del personal que administra, por lo que el supervisor inmediato estima el potencial de todos los empleados.

De manera, que la supervisión asegura que sus empleados alcancen el máximo talento antes de su fecha de jubilación, y se toman en cuenta los factores que intervinieron en el proceso progresivo del empleado en cuanto a

la nivelación laboral alcanzados en los componentes relacionados con su trabajo, para ello se consideran los siguientes: capacidad de análisis, sentido de la realidad, imaginación y creatividad, iniciativa, perseverancia, liderazgo, visión de conjunto, manejo de la presión de trabajo, comunicación, actualización, solución de problemas, toma de decisiones, confianza, habilidad para comunicarse, así como la filiación con la empresa.

De allí, la importancia de la estimación de potencial, la cual evalúa la conducta humana detectando rasgos latentes, tales como: capacidad de organización, toma de decisiones, creatividad, aptitud para las relaciones humanas, flexibilidad de conducta, tolerancia ante la incertidumbre, resistencia a la tensión, primacía del trabajo aptitudes de comunicación oral, energía, capacidad previsional, seguridad en sí mismo, capacidad de convicción y asunción de riesgos. Con esta valoración se reconocen los puntos fuertes y débiles de las personas, por lo que se recomienda un plan de formación para el desarrollo posterior de sus puntos fuertes, corregir los puntos débiles, lo que conlleva a establecer relaciones más estrechas entre el supervisado y el supervisor, donde demuestre éste último que él con la organización están interesados en su desarrollo y promoción dentro de la misma.

6. Conclusiones

Del análisis de los datos y objetivos de la investigación se generan las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo específico referente a la identificación de las competencias en sus actuaciones psicológicas. Los resultados proporcionaron una información valiosa en cuanto a la alta incidencia al estrés por parte de los trabajadores, al presentarse un 62% en este indicador. Lo que evidencia, una propensión a proporcionarles síntomas de enfermedades profesionales, ocasionando pérdida de tiempo en la organización por suspensiones médicas y otros trastornos que disminuye el rendimiento laboral. Esto connota una debilidad al enfrentar los elementos estresores con seguridad y confianza en el ambiente laboral, desconociendo las fuerzas necesarias para superar cualquier agente perturbador del equilibrio físico-mental.
- La percepción, las actitudes y la ética suministraron valores positivos con elevados porcentajes. Lo que demuestra que el personal está capacitado para interpretar y comprender el ambiente de trabajo con un alto compromiso moral y cultural. Estas competencias en conjunto aseguran que el trabajo fluya ininterrumpidamente y que las actividades se realicen con un máximo de logro.
- Las competencias psicológicas caracterizadas por los criterios de autoestima y confianza en sí mismo, revelaron que siempre el personal está dispuesto a desempeñar eficientemente sus tareas y asumir responsabilidades superiores en relación con el trabajo, proyectando seguridad y superación en lo que emprenden. En general, las competencias de tipo psicológicas están direccionadas con razonamientos bajos de apreciación, lo que debe considerarse como centro de atención para ser mejoradas a corto plazo.
- El objetivo relacionado con el dominio en la realización de tareas, uso de tecnología, orientación y trabajo en equipo del personal eléctrico, se representó por un 77% de los supervisores y/o líderes al discurrir que siempre y algunas veces mantienen hegemonía en lo intelectual por encima de lo manual, incidiendo en el producto esperado, lo que permite reflejar un desempeño aceptable en atención a las habilidades que desarrolla.
- En las competencias técnicas se encontró que los factores supervisorio, entrenamiento, calidad total y trabajo en equipo, se ubicaron en niveles buenos, totalmente enlazados y cohesionados con una clara visión profesional en beneficio tanto propia como de la empresa, considerando que la diferencia entre una organización exitosa y la que no es, depende del activo más valioso, su gente.
- En cuanto a la dimensión competencias operativas que se relaciona con la indagación de las habilidades del personal para operar equipos electrónicos, mecánicos, hidráulicos, eléctricos y/o manuales requeridos en el trabajo, se registró un 76% en las categorías siempre y casi siempre con una tendencia similar a las competencias técnicas, esto manifiesta que se debe incrementar la participación activa de los trabajadores para obtener el beneficio de la operatividad y lograr la producción eficiente.
- Al analizar las competencias operativas bajo los indicadores de planificación y habilidades, se obtuvo que más del 70% vincula los conocimientos, las destrezas y las técnicas para aplicar eficientemente

las acciones que conducen a las tareas, comparando los objetivos presentes con las exigencias del futuro, características claves que hacen la distinción entre el desempeño satisfactorio y el excelente, tanto de un cargo o en un rol como en una organización o cultura específica.

- El 72% de los supervisores coincidió que no tienen dominio del idioma inglés. Este es una limitación para las empresas del sector eléctrico, por carecer de personal capacitado en forma oral y escrita de la lengua extranjera, visualizada en la cultura organizacional mediante sistemas sociales (roles, grupos, carreras), sistemas tecnológicos (herramientas, técnicas y habilidades) y sistemas ideológicos (creencias y valores) que identifican a la corporación.
- En relación a las características de las tareas administrativas inherentes al cargo que debe desempeñar el personal de las empresas eléctricas de occidente, este debe ser fortalecido por cuanto está determinado con un 58%, es decir, se encuentra en niveles promedios cerca del límite de aceptación.
- El objetivo referente a la utilización y mantenimiento de las normas; así como también los implementos de seguridad para evitar accidentes, según las opiniones de los supervisores y/o líderes de las empresas sector eléctrico, reflejaron un 91% a través de las categorías siempre y casi siempre, este producto se considera como un nivel excelente, pero no óptimo, por lo tanto se debe implementar mecanismos asertivos para corregir las fallas que simbolizan el 9% de accidentes, este es un indicativo preocupante por cuanto no debe existir en materia de seguridad ningún error que atente contra la vida del trabajador.
- El cuestionario arrojó un 89%, la necesidad de elaborar un instrumento de evaluación y estimación de potencial que direccionen las competencias del personal, a fin de diagnosticar y evaluar constantemente las nuevas demandas del entorno, no solo para el tiempo presente, sino para proyectar las acciones de hoy, dentro de una perspectiva del mañana. También se propuso un instrumento de evaluación por competencias y estimación de potencial para ser discutido y aplicado por las empresas del sector eléctrico.

Bibliografía citada

- Boyatzis, Richard (1982). **The Competent Manager**. John Wiley. New York.
- Buck Consultants. (1998). **Competency-Based Performance Managment**. Washintgon. D.C.
- Carbones del Guasare, S.A. (1987). **Manual de Desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos**. Guía de Supervisores. Venezuela.
- Cariola, Leonor y Quiroz, Ana (1997). *Las Competencias y la Gestión de Recursos Humanos: Una Perspectiva Global*. Cinterfor/OIT. (Oficina Internacional del Trabajo. México.
- Dalziel, Murray, Cubeiro, Juan, Fernández Guadalupe (1997). **Las Competencias Claves para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos**. España. Editorial Deusto. 2da Edición.
- Gil, Ignancio, Ruiz, L. y Ruiz, J. (2000). **La Nueva Dirección de Personas en la Empresa**. Madrid – España. Editorial McGraw Hill.

- Gonczy, Andrew (1996). **Designing and Achieving Competency**. Londres.Mc. Graw-Hill.
- Grados, Jaime, Beutelspacher, Otto y Castro, Marco (2000). **Calificación de Méritos**. Evaluación de competencias Laborales. México, D.F. Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Ibarra Anibal (1998). **Conferencia en el Seminario Andino sobre Formación Basada en Competencia Laboral**. Bogotá. Accesible en www.cinterfor.org.uy/
- Imundo, Louis (1994). **Manual del Supervisor Efectivo**. México. Compañía, Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Jobert, Annette (1990). **Las Grillas de Clasificación Profesional, algunas referencias históricas**. En Formación Profesional: Calificaciones y Clasificaciones Profesionales. Buenos Aires. Piette-Humanitas.
- Lagoven, S.A. (1986). **Manual sobre el Desarrollo de Personal**. Caracas – Venezuela.
- Levy-Leboyer, Claude (1997). **Gestión de las Competencias: Cómo Evaluarlas, cómo Analizarlas y cómo Desarrollarlas**. Barcelona-España. Editorial Gestión 2000.
- Maraven, S.A. (1987). **Guía de Instructor- Taller de Evaluación de Personal**. Venezuela.
- Mercader, Víctor (1995). **Gerencia de la Vida. Caracas-Venezuela**. Editorial Torvic.
- Mertens, Leonard (1996). **Competencia Laboral: Sistemas, Surgimiento y Modelos**. Cinterfor/OIT. Montevideo.
- Muñoz, José (1998). **Implantación de un Sistema de Selección por Competencias**. Training and Development Digest.
- Novick, Martha y Gallart, María (1997). **Competitividad, Redes Productivas y Competencias Laborales**. CINTERFOR. México.
- Organización Internacional del Trabajo. (1993). **Formación Profesional**. Glosario de términos escogidos. Ginebra.
- Páez, Hicela (2000). **Gestión de la calidad y competitividad**. Ponencia: Competencias: Base de la Competitividad en la Gestión de Recursos Humanos. Congreso Internacional. FELUZ. Maracaibo – Venezuela.

Fuentes de financiamiento utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia

Boscán, Mariby*
Romero, Jenny**
Sandra, Maryana*

Resumen

Actualmente, las empresas están viviendo transformaciones en muchos aspectos, para lo cual requieren la obtención de recursos financieros. El presente artículo tiene como objetivo determinar las fuentes de financiamiento públicas y privadas utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia. Con esta finalidad, se realizó una investigación descriptiva y de campo, para lo cual se diseñó una entrevista aplicada a ocho gerentes. Entre los resultados destacan: Un 75% de los entrevistados, utilizan principalmente el crédito otorgado por FONCREI, como fuente pública, debido a que valoran fundamentalmente la tasa de interés; considerando además, que el acceso a este tipo de fuente es complicado (62,5%), y el tiempo de respuesta lento (87,5%). Como fuente de origen privado, figura el crédito con proveedores (62,5%) siendo en este caso, el plazo otorgado por éstos el factor determinante; la mayoría de los empresarios estiman que el acceso a esta fuente es adecuado, los requisitos exagerados y el tiempo de respuesta adecuado. Se concluyó que el factor más importante en la decisión de solicitar el crédito público es la tasa de interés mientras que en las fuentes privadas, el plazo y monto del crédito son los factores más relevantes.

Palabras clave: Fuentes de financiamiento, financiamiento público, financiamiento privado, empresas productoras de derivados lácteos.

Recibido: 06 – 02 – 09 • Aceptado: 06 – 09 – 13

* Economistas. Profesoras categoría Agregado de la Universidad del Zulia. Magíster en Gerencia de Empresas. Investigadoras adscritas al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estudios de Microeconomía.
E-mail: maribyboscan@yahoo.com, marysandra@yahoo.com. Teléfono fax 0261-7596513

** Economista. Profesora categoría Asociado de la Universidad del Zulia. Magíster en Gerencia de Empresas. Investigadora adscrita al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Departamento de Estudios de Microeconomía. E-mail: Jennyfrb@yahoo.com.
Teléfono fax 0261-7596513.

Sources of Financing Employed by Companies That Produce Milk Derivatives in Zulia State

Abstract

At the moment, all companies are going through transformations in many aspects, for which they require financial resources. The objective of this study is to determine the public and private financing sources used by companies that produce milk derivatives in Zulia State. With this purpose in mind, descriptive field research was carried out, for which an interview was designed and applied to eight managers. Among the more important results we highlight: 75% of those interviewed use mainly credit granted by FONCREI, as a public source, since they value the interest rate fundamentally; and also consider that access to this type of financial resource is complicated (62,5%), and the response time is slow (87,5%). As a private source, credit with suppliers (62,5%) in this case, the terms granted by these sources are decisive; most of the managers estimate that access to this source is adequate, the requirements exaggerated, but the response time is adequate. The conclusion is that the most important factor in the decision to request public credit is the interest rate, while in relation to private sources, the terms and amount of the credit are the most relevant factors.

Key words: Financing sources, public financing, private financing, milk derivative processing companies.

Introducción

El estado Zulia posee ventajas comparativas, dada la existencia de tierras fértiles, condiciones climatológicas e hidrográficas que le permiten desarrollar dinámicamente la región a través de la agroindustria. En el caso particular de las empresas productoras de derivados lácteos, se puede afirmar que la región dispone de los recursos necesarios para la producción industrial (tierras, ganado y plantas procesadoras), logrando así darle valor agregado a la leche cruda como materia prima. Adicionalmente, diversos estudios específicos de sectores productivos, entre ellos el programa elaborado por el IESA (1997), llamado "Zulia: Competitividad para el Desarrollo", han evidenciado que el sector es considerado motor y potencial para el desarrollo de la región zuliana.

Sin embargo, para que el sector de derivados lácteos, logre con éxito el crecimiento y desarrollo sostenido, se requiere la ob-

tención de suficientes recursos financieros que permitan, alcanzar ciertas condiciones o factores de avanzada como la alta calificación del recurso humano, mayores niveles de investigación y desarrollo de tecnología de vanguardia, entre otros, que le ayuden a consolidarse y enfrentar el desafío de un contexto de apertura económica.

Frente a estos planteamientos, el presente artículo tiene como objetivo fundamental determinar las fuentes de financiamiento públicas y privadas utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia, lo cual permitió analizar si estas empresas poseen los recursos financieros necesarios para realizar las inversiones requeridas a fin de mejorar su actividad económica, en virtud de lo cual se presentan las conclusiones de un análisis FODA. Cabe destacar, que sólo se hace referencia al pasivo de la empresa, ya que el financiamiento a través del patrimonio es poco utilizado.

Con esta finalidad, se realizó una investigación descriptiva, de campo, no experimental y transversal, por cuanto se pretende identificar la conducta y actitud de los gerentes con respecto al financiamiento, estableciendo los diferentes tipos de fuentes financieras utilizadas en el sector de derivados lácteos. Asimismo, se efectuó una entrevista estructurada, dirigida a los gerentes (informantes claves) de trece (13) establecimientos dedicados a la producción y transformación de la leche cruda, ubicados en el estado Zulia, según las estadísticas proporcionadas por el Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia, Base de Datos del programa “Factores de competitividad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la región Zuliana”, 2004. Luego de realizar un censo, de las trece (13) empresas del sector, sólo ocho (8) colaboraron en el suministro de la información, una (1) desapareció, una (1) fue adquirida por otra empresa cuya fábrica se encuentra fuera del ámbito del estado Zulia y otras tres (3) formaron parte de la prueba piloto, por lo cual se excluyeron del estudio.

1. Características generales de la industria de derivados lácteos

Con la finalidad de contrastar a través de la evidencia empírica, cuáles han sido los instrumentos financieros, utilizados por las empresas productoras de derivados lácteos, para satisfacer las necesidades de recursos monetarios, se entrevistaron a los gerentes y administradores de ocho (8) empresas en el estado Zulia. Sin embargo, es importante destacar los aspectos más relevantes que caracterizan la industria (conjunto de empresas que fabrican un bien homogéneo) objeto de estudio.

- **Propiedad de la empresa**

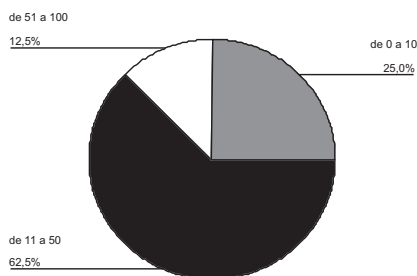
En relación a los resultados obtenidos, el 87,5% de las empresas del sector de derivados lácteos del estado Zulia, son empresas familiares y las mismas actualmente se encuentran en la primera generación, es decir, están siendo gerenciales por el fundador, puesto que no se ha dado el proceso de sucesión en la empresa. Esta situación puede explicar el comportamiento que en determinado momento presentan los gerentes de esta industria frente a algunos aspectos financieros, ya que estas empresas se caracterizan por mantener una política de financiamiento conservadora, es decir, existe preferencia por la autofinanciación de sus actividades o el uso de instrumentos financieros, en los cuales no se compromete el control de la empresa, rechazando así la introducción de cualquier agente externo que participe en la gestión de la misma. Es por esta razón que la mayoría de estos empresarios utiliza fuentes de financiamiento no garantizada.

- **Tamaño de la Industria**

Según los resultados obtenidos a partir de las entrevistas efectuadas, las empresas del sector de derivados lácteos del estado Zulia, en cuanto al número promedio de trabajadores anuales, el 25% proporciona empleo a menos de 10 personas, un 62,5% de los casos analizados, contrata entre once (11) y cincuenta (50) personas, en tanto que, sólo el 12,5%, emplea entre cincuenta y un (51) y cien (100) trabajadores; lo que evidencia que la mayoría de estas empresas son de reducido tamaño en término del número de empleados contratados (Gráfico 1).

Finalmente, se evidencia que este tipo de industria es poco generadora de empleo (87,5% ocupa menos de 51 personas), lo cual tiene su explicación en los altos niveles de tecnificación que requieren según la opinión de

Gráfico 1
Número de empleados promedio anual



Fuente: Boscán (2005, con base en la entrevista realizada).

los entrevistados. Esto último permite inferir que, necesitan cuantiosos volúmenes de inversión para adelantar exitosamente sus procesos productivos, aunado al hecho de que en su mayoría esta tecnología es importada, razón por la cual deben recurrir al financiamiento externo.

• **Principales productos que elaboran**

Entre los principales productos que elabora la industria de derivados lácteos del estado Zulia destacan: Crema de leche (nata); mantequilla; queso diversos: mozzarella, ricotta, requesón, de mano, palmita, blanco pasteurizado y blanco duro; cuyo consumo es primordial en la dieta de todo individuo. Además, sus procesos productivos requieren tecnología importada, en su mayoría. Sin embargo, cada empresa presenta un producto que sobresale en cuanto al porcentaje de ventas anuales, conocido como producto líder, tal como se puede apreciar en la Tabla I.

Cabe destacar que de acuerdo a los resultados obtenidos, el 37,5% de las empresas consideradas afirma que su producto líder es el queso mozzarella, el 25% considera que es la crema de leche, otro 25% manifestó que el producto con mayor venta al año es el queso pasteurizado y un 12,5% estima que su pro-

Tabla I
Producto líder de las empresas del sector de derivados lácteos

Producto	Frecuencia	Porcentaje
Crema de leche	2	25,0
Queso Mozzarella	3	37,5
Queso palmita	1	12,5
Queso pasteurizado	2	25,0
Total	8	100

Fuente: Boscán (2005, con base en la entrevista realizada).

ducto líder es el queso palmita. Por lo tanto, según las empresas analizadas en el estado Zulia, el producto líder es el queso mozzarella, elaborado con leche cruda con el mejor tratamiento posible, dada la tecnología con que se cuenta y las condiciones de la localidad.

• **Análisis situacional**

El propósito fundamental del análisis situacional o FODA, en las empresas zulianas pertenecientes a este sector, radica en identificar los principales problemas que enfrentan, especialmente en el ámbito financiero, lo cual servirá de base para proponer soluciones oportunas.

Al respecto David (1997), sostiene que el estudio de las actividades internas de la organización, comprende el proceso de identificar y evaluar las fortalezas y debilidades en las áreas funcionales de un negocio, lo cual representa una actividad vital de la planificación estratégica. Estos elementos pueden ser controlados por las organizaciones. Por cuanto, estas últimas pretenden seguir estrategias que aprovechen las fortalezas y minimicen las debilidades. Según los datos obtenidos a partir de la entrevista realizada, se puede apreciar en la Tabla II, las principales fortalezas de las empresas productoras de derivados lácteos zulianas.

Tabla II
Fortalezas de la industria del sector de derivados lácteos

Fortalezas
Calidad de sus productos
Canales de distribución
Utiliz. de insumos nac. para sus procesos prod.
Personal con experiencia en el sector
Administración de costos y mercadeo

Fuente: Boscán (2005, con base en la entrevista realizada).

En este sentido, se evidencia que los factores claves de éxito de mayor relevancia, son la calidad de sus productos, buenos canales de distribución y el hecho de que, estas empresas utilizan insumos nacionales para llevar a cabo sus procesos productivos.

Asimismo, en orden de importancia los gerentes o administradores entrevistados, opinaron que entre otras fortalezas este tipo de industria cuenta con personal con suficiente experiencia en el sector. Igualmente, cabe destacar la importancia que merece la administración eficiente de costos y mercadeo.

Estos aspectos deben ser considerados por parte de los organismos oficiales encargados de diseñar los lineamientos de política industrial, para centrar sus esfuerzos en aplicar directrices específicas que contemplen las características de este relevante sector, aprovechando las fortalezas antes descritas para crear las condiciones que permitan ampliar sus mercados tanto internos como externos.

En relación a las principales debilidades que presentan las empresas productoras de derivados lácteos, la Tabla III permite apreciar, atendiendo al orden de importancia, que entre estas se encuentran la insuficiente disponibilidad de recursos financieros, para llevar a cabo su actividad productiva; la caren-

Tabla III
Debilidades de la industria del sector de derivados lácteos

Debilidades
Disponibilidad de recursos financieros
Tecnología de punta o avanzada
Recurso humano con formación y capacitación
Mantenimiento de equipos y maquinarias

Fuente: Boscán (2005, con base en la encuesta realizada).

cia de tecnología de avanzada; carencia de recurso humano con formación y capacitación (a pesar de que el sector cuenta con personal con alto grado de experiencia es necesario fortalecer y actualizar este capital humano); asimismo, algunos afirmaron que la dificultad en el mantenimiento y reparación de sus maquinarias y equipos forman parte de sus debilidades, que tal como lo señala David (1997), conforman elementos de carácter interno sobre los cuales una organización puede tener inercia y que limitan o inhiben el éxito general de la misma.

Para superar las limitaciones antes reveladas, las leyes y el marco jurídico para la promoción y desarrollo de la pequeña y mediana industria, deben cumplirse al pie de la letra, tal como lo señala Chacón (2004), quien evidencia que a pesar de la existencia de un marco legal acorde a las necesidades del sector, este no se aplica cabalmente en la práctica, por tanto es necesario intensificar los esfuerzos y concentrarse en una práctica más efectiva. Lo antes expuesto se corrobora, al evidenciarse que un porcentaje significativo de industrias no cuenta con suficientes recursos financieros ni tecnología de avanzada o actualizada.

Por otra parte, para la identificación de las oportunidades y amenazas que envuelven a una organización, se hace necesario realizar

una evaluación externa que comprenda la detección de tendencias y hechos competitivos, sociales, políticos, económicos y tecnológicos claves, pues estos factores externos podrían beneficiar o perjudicar significativamente a la empresa en el futuro y no son controlables por la organización (David, 1997).

Al referirse a las oportunidades que presentan las empresas del sector de derivados lácteos del estado Zulia, los gerentes expresaron que a pesar de la caída del consumo interno nacional, los productos lácteos de la región mantienen una adecuada demanda, especialmente la crema de leche. Asimismo, sostienen todos que una de las expectativas con las que cuentan, está referida a la ejecución de las políticas de financiamiento (nuevo marco jurídico), establecida por el Ejecutivo Nacional para el desarrollo del sector industrial, pues los entrevistados afirman que el acceso a las fuentes externas representa una oportunidad para el sector (Tabla IV).

Cabe señalar que, este tipo de industria en la actualidad, según la opinión de los gerentes entrevistados, cuenta con una suficiente disponibilidad de materias primas nacionales y mejoras en vías de transporte, para la producción y distribución de sus productos.

Finalmente, la Tabla V revela las principales amenazas a las que se enfrentan estas empresas zulianas, que según David (1997), son factores externos totalmente opuestos al de oportunidades y provienen también de tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como de hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva de la organización.

En este sentido, se percibe que los aspectos que perjudican más a las empresas productoras de derivados lácteos son: la competencia desleal o contrabando, por ser el Zulia una región fronteriza (cuestión que facilita la

Tabla IV
Oportunidades de la industria del sector de derivados lácteos

Oportunidades
Demanda de los productos de derivados lácteos
Nuevo marco jurídico para el sector
Acceso a fuentes de financiamiento externas
Disponibilidad de materias primas nacional
Vías de transporte

Fuente: Boscán (2005, con base en la encuesta realizada).

Tabla V
Amenazas de la industria del sector de derivados lácteos.

Amenazas
Competencia desleal
Política gubernamental de fijación de precios
Trámites para exportar
Disponibilidad de materias primas importadas
Asistencia técnica

Fuente: Boscán (2005, con base en la encuesta realizada).

entrada y salida de productos legal e ilegalmente) y la política de fijación de precios por parte del gobierno, lo cual ha traído problemas a los gerentes del sector, por cuanto su principal materia prima, la leche, es un producto muy fácil de contaminarse, por lo que se requiere mucha atención en cuanto a su almacenamiento y procesamiento, ocasionando grandes costos que en muchas ocasiones son difíciles de soportar. Igualmente, pese a que todos los gerentes del sector sostuvieron que no exportan, al mismo tiempo manifestaron que los trámites para exportar representan una amenaza, así como también la disponibilidad de materias primas importadas y la asistencia técnica al sector (Tabla V).

Una vez analizadas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las empresas del sector de derivados lácteos, se pudo constatar la necesidad de financiamiento que las mismas exponen, al manifestar la deficiencia en cuanto a tecnología de avanzada, maquinarias y equipos actualizados, así como, el contar con una suficiente demanda de sus productos, entre otros; aspectos que conllevan a requerir recursos monetarios, para lo que los gerentes denominan crecimiento del negocio, por lo que seguidamente se estudiarán las diferentes fuentes de financiamiento que han utilizado este tipo de empresas.

Una de las necesidades más apremiantes de los pequeños y medianos industriales en la actualidad es el financiamiento, los empresarios productores de derivados lácteos del estado Zulia, no son la excepción, por cuanto diversos estudios sobre el sector han evidenciado que estas empresas se han enfrentado a innumerables problemas, siendo uno de los más graves la obtención del financiamiento adecuado (Boscán y Sandra, 2003).

2. Fuentes de financiamiento utilizadas en la industria de derivados lácteos zuliana

En el presente artículo, el término fuente de financiamiento es utilizado para referirse a la provisión de dinero cuando y donde se necesite, a corto (usualmente un año), mediano o largo plazo y puede provenir de instituciones públicas y privadas. Estos recursos obtenidos, se pueden utilizar para consumo o para inversión (Mochón y Aparicio, 1998).

Fuentes de financiamiento públicas

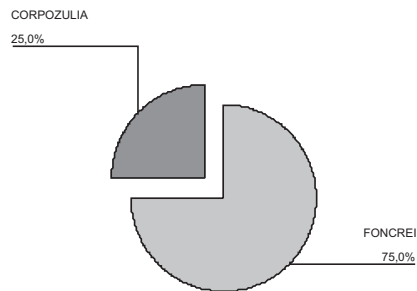
Están referidas a los recursos financieros que provienen del Gobierno en cualquiera

de sus instancias, sea: Nacional, gubernamental o municipal (Van Horne y Wachowicz, 1994).

En este sentido, existen en el estado Zulia diferentes organismos, como el Banco Industrial de Venezuela (BIV), que tiene como objetivo fundamental contribuir al financiamiento a corto y mediano plazo, de las operaciones del sector industrial; el Fondo de Crédito Industrial (FONCREI), quien otorga créditos a las empresas a través de las instituciones financieras públicas y privadas; el Fondo Rotatorio para la Artesanía, Pequeña y Mediana Industria (FONFIDEZ), organismo perteneciente a la Gobernación del estado Zulia, el cual tiene por objeto promocionar el desarrollo de la artesanía y de la PYMI zuliana, mediante asistencia crediticia, técnica, organizativa, gerencial, de calidad y de capacitación y adiestramiento necesarios (Hernández, 2001); la Sociedad Nacional de Garantías Recíprocas para la PYMI (SOGAMPI), que es una institución que otorga fianzas y avales a aquellos empresarios que necesitan financiamiento rápido y adecuado a sus necesidades (Revista Dinero, 1998); y la Corporación para el Desarrollo de la Región Zuliana (CORPOZULIA), cuya finalidad es tratar en lo posible de fomentar el desempeño productivo tanto de empresarios como de microempresarios, ofreciendo una serie de instrumentos crediticios, en las diferentes ramas de actividad económica.

De todas las fuentes de financiamiento públicas, detalladas en el párrafo anterior, se puede visualizar en el Gráfico 2, que el 75% de los gerentes entrevistados, afirmó haber utilizado el crédito otorgado por el fondo de Crédito Industrial (FONCREI), aprovechando alguno de los diferentes programas que ofrece en conjunto con el Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela (BANDES), tales como: Financiamiento para la in-

Gráfico 2
Fuentes de financiamiento públicas utilizadas por las PYMI del sector



Fuente: Boscán (2005, con base en la entrevista realizada).

dustria manufacturera en instalación; financiamiento de capital de trabajo y pasivos para la reactivación industrial; y financiamiento para la ampliación, reconversión, modernización y reactivación de empresas; entre otros, con el fin de fomentar el desarrollo de la actividad industrial del país. El restante 25% de los gerentes consultados reveló su preferencia por los préstamos otorgados por CORPOZULIA, financiamientos que buscan reactivar el aparato productivo, dotándolos de recursos que les permitan subsanar problemas tales como: La adquisición de materias primas, insumos, gastos de mano de obra, gastos administrativos que en su conjunto representan el capital de trabajo; ampliación y construcción; mejoras; entre otros.

Una vez identificadas las principales fuentes de financiamiento públicas, es interesante conocer la opinión de cada uno de los gerentes de estas empresas, en relación a diversos aspectos tales como: El nivel de accesibilidad, requisitos exigidos, tiempo de respuesta y condiciones del financiamiento que ofrece este tipo de fuente, los cuales, según Brealey y Myers (1998), estableciendo una

analogía con los términos de la mercadotecnia constituirían la “Mezcla de Financiamiento”.

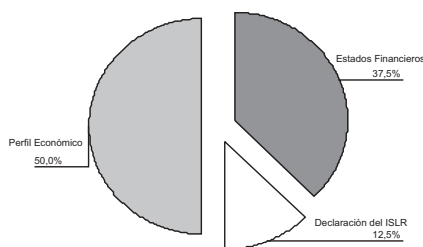
Nivel de accesibilidad: Cabe destacar que cinco (5) de los gerentes entrevistados, es decir, el 62,5% manifestaron que el acceso a las fuentes de financiamiento cuyo origen de los fondos proviene del Gobierno nacional, es complicado, en tanto que tres (3) de los industriales lo considera adecuado, lo cual representa el restante 37,5%.

Requisitos exigidos: Sólo el 37,5% de los gerentes entrevistados considera que la cantidad de recaudos solicitados son suficientes, mientras que, a un 62,5% le parecen exagerados, por cuanto les llevó mucho tiempo reunirlos, lo cual dificulta la obtención oportuna de los recursos requeridos por parte de las empresas del sector de derivados lácteos en el estado Zulia.

Por otra parte, según la opinión del 50% de los entrevistados, el perfil económico que deben presentar las empresas para la solicitud de crédito, constituye el requisito más difícil de suministrar, siguiendo en orden de importancia, la presentación de los estados financieros de los tres últimos ejercicios económicos, debidamente firmados por un contador público y visado (37,5%) y finalmente un 12,5% de los entrevistados sostuvo que el recaudo que se le dificultó más en proveer fue la declaración del impuesto sobre la renta (ISRL) (Gráfico 3).

Tiempo de respuesta: En relación al tiempo que se tardan en dar alguna respuesta las diferentes instituciones de financiamiento públicas utilizadas por las empresas del sector, se tiene que la mayoría de los gerentes (87,5%), considera que el proceso, una vez introducido todos los recaudos para ser evaluados hasta el momento de obtener una respues-

Gráfico 3
Requisito difícil de suministrar en las fuentes públicas



Fuente: Boscán (2005, con base en la entrevista realizada).

ta por parte de las personas encargadas, es muy lento, lo cual se traduce en demora de la solución de problemas, que adolecen las empresas de este sector y contradice uno de los fines contemplados en el Artículo 16 de la Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria de la República Bolivariana de Venezuela para el 2002.

Condiciones del financiamiento: Los aspectos tales como: El monto financiado, plazo del financiamiento, tasa de interés, requisitos, garantías, fianzas, entre otros, conforman las condiciones del financiamiento, los cuales son considerados importantes por las empresas de este sector a la hora de elegir una institución pública. Al respecto, la mayoría de los gerentes entrevistados (siete, los cuales representan el 87,5%), aseveró que la tasa de interés es la condición más importante para tomar la decisión de solicitar un crédito con alguno de los organismos gubernamentales, dispuestos por el Ejecutivo Nacional para brindar oportunidades económicas y financieras a la PYMI, en tanto que una sola empresa (12,5%) considera relevante el plazo del financiamiento.

Finalmente, se puede expresar que según Chacón (2004), las fuentes de financiamiento públicas, indudablemente ofrecen me-

jores condiciones para el financiamiento a los empresarios de la pequeña y mediana industria, en cuanto a tasas, plazos de pagos y condiciones en general, con lo cual se percibe el esfuerzo extensivo de financiar al sector. Asimismo, los resultados obtenidos en la encuesta realizada corroboran este planteamiento, por cuanto la mayoría de los gerentes consideran que la tasa de interés (cuyo porcentaje es menor), el plazo del financiamiento (más extenso), son los principales aspectos al evaluar las oportunidades económicas y financieras que ofrecen FONCREI y CORPOZULIA.

Por otra parte, estos programas de financiamiento no han sido tan eficaces en cuanto a los requisitos, por cuanto la mayor parte de los empresarios del sector los consideran exagerados y en referencia a la reducción de los lapsos para la aprobación y liquidación de créditos, tampoco se ha cumplido, puesto que, estos gerentes afirman que el proceso es demasiado lento.

Fuentes de financiamiento privadas

El origen privado se refiere a que los recursos monetarios pertenecen a particulares. Por tanto, los prestamistas y emisores pueden ser individuos, sociedades, corporaciones e instituciones financieras, siendo éstas últimas la principal fuente de financiamiento. Las empresas privadas pueden acceder a financiamiento vendiendo acciones, bonos y papeles comerciales, o bien financiar sus necesidades temporales obteniendo préstamos de los bancos (Weston y Brigham, 1996).

Al respecto, cabe mencionar que dentro de este tipo de fuente de financiamiento se encuentran la banca privada nacional, la banca privada extranjera, los inversionistas privados, los proveedores, el capital propio, entre otros. De estas diversas fuentes, el 62,5% de los gerentes del sector de derivados lácteos

utiliza principalmente el crédito ofrecido por los proveedores, el cual según Weston y Copeland (1995), consiste en que una empresa compra a otras empresas sus suministros y materiales a crédito y registra la deuda resultante como una cuenta por pagar, esto con la finalidad de buscar recursos que le permitan el inicio y desarrollo de su actividad productiva. Mientras que el restante 37,5% utiliza como primera opción el préstamo otorgado por la banca privada nacional, lo cual tiene su razón de ser, por cuanto algunas empresas requieren grandes volúmenes de capital financiero para iniciar el negocio o para el crecimiento del mismo y tal como lo señalan Block y Hirt (2001), los bancos pueden suministrar fondos para financiar necesidades estacionales, expansión de la línea de producto y crecimiento a largo plazo.

Una vez identificadas las principales fuentes de financiamiento privadas, es importante conocer la opinión de los gerentes de estas industrias, en relación a los aspectos: Nivel de accesibilidad, requisitos exigidos, tiempo de respuesta y condiciones del financiamiento que las mismas ofrecen, los cuales se detallan a continuación.

Nivel de accesibilidad: En un 37,5% de los casos el acceso a las fuentes de financiamiento privadas es considerado complicado, en tanto que otro 37,5% de los gerentes afirma que es adecuado, mientras que sólo un 25% sostiene que es sencillo. Esta evaluación por parte de los industriales, tiene que ver con la comparación que estos últimos realizan con las fuentes de financiamiento públicas.

Requisitos exigidos: En este sentido, se tiene que cuatro (4) de los gerentes entrevistados revelaron que la cantidad de requisitos exigidos por este tipo de fuente son exagerados, representando un 50% de los casos, en tanto que, para tres (3) empresarios les pareció

que estos recaudos fueron suficientes para optar por el préstamo, es decir consideraron “normal” la cantidad requerida de los mismos, mientras que, sólo el 12,5% no reveló información al respecto.

Por otra parte, según los datos obtenidos entre los requisitos más difíciles de proporcionar, figuran los estados financieros de los tres últimos ejercicios económicos, firmados por un contador público y visado, para el 62,5% de las empresas del sector de derivados lácteos. Asimismo un 25% consideró difícil proporcionar la garantías exigidas (costo y logística para realizar los avalúos), ubicándose el menor porcentaje (12,5%) para una empresa que no ofreció respuesta a este indicador (Gráfico 4).

Tiempo de respuesta: Los resultados evidencian que el 50% de las industrias del sector, reciben respuestas en relación con su solicitud crediticia en un período adecuado a sus expectativas, mientras que un 25% indicó que no se ajustaba a sus deseos (proceso de respuesta lento) y otro 25% consideró que el tiempo en dar respuesta fue corto.

Condiciones del financiamiento ofrecido por fuentes privadas: Dentro de las condiciones del financiamiento que ofrece cualquier fuente privada se encuentran: el monto financiado, plazo del financiamiento, tasa de interés, requisitos, garantías, fianzas, entre otros, los cuales son estimados primordiales por las industrias del sector de derivados lácteos, al tiempo de preferir al sector privado como fuente de financiamiento. De acuerdo a los resultados, el aspecto que tiene mayor relevancia al momento de escoger este tipo de fuente, es el monto del crédito proporcionado, con un 50%, es decir representado por cuatro (4) de las ocho (8) empresas estudiadas, por cuanto éstas necesitan altos volú-

Gráfico 4
Requisito difícil de suministrar
en las fuentes privadas



Fuente: Boscán (2005, con base en la entrevista realizada).

menos de recursos monetarios para el desarrollo y crecimiento del negocio.

En orden de importancia, le sigue el plazo del financiamiento, el cual es una condición prevaleciente para un 37,5% de los casos, constituido por tres (3) empresas y el menor porcentaje (12,5%) corresponde al costo del préstamo, que no es más que la tasa de interés.

Por todo lo antes descrito, se puede resumir que, tal como lo sostienen Fernández y Borgucci (2001), la banca comercial y universal privada localizada en el estado Zulia, concede préstamos al sector industrial, sin considerar las dimensiones de las empresas: pequeña, mediana o grande, siempre que el cliente califique en función de su capacidad empresarial, requisitos y garantías. A este respecto algunas de las empresas productoras de derivados lácteos zulianas (37,5%), a pesar de su reducido tamaño obtuvieron créditos de la banca privada. Sin embargo, no todas han podido calificar para la obtención de los créditos ofrecido por estas instituciones, por cuanto en mucho de los casos no les ha sido posible reunir la totalidad de los recaudos exigidos.

3. Conclusiones

Entre las principales características de las empresas productoras de derivados lácteos del estado Zulia caben destacar: En cuanto al número promedio de trabajadores anuales, éstas son fundamentalmente de reducido tamaño, lo que evidencia que su contribución al empleo de mano de obra es relativamente poca, ello debido al carácter altamente tecnificado de la industria. Otra característica relevante es que el 87,5% corresponde a empresas familiares que se encuentran en la primera generación, por lo que sus directrices gerenciales son conservadoras basadas en principios tradicionales.

Al establecer un análisis situacional de las empresas del sector de derivados lácteos zulianas, se determinó que entre sus principales fortalezas se encuentran la calidad de sus productos, así como buenos canales de distribución, lo que favorece la aceptación en el mercado; además utilizan mayoritariamente insumos nacionales para sus procesos productivos, lo cual fortalece el circuito lácteo nacional. Mientras que, como debilidades destacaron la insuficiente disponibilidad de recursos financieros, la escasez de tecnología de avanzada, carencia de recurso humano con formación y capacitación, todo ello se conjuga para reforzar la presencia de un significativo nivel de rezago tecnológico en el sector. A pesar que se revelaron como las principales oportunidades de las empresas, una adecuada demanda de sus productos, la ejecución de políticas de financiamiento (nuevo marco jurídico) y por ende el acceso a las fuentes externas de financiación, estas no han sido suficientes para superar el atraso del parque tecnológico del sector. Finalmente, la competencia desleal

o contrabando y la política de fijación de precios, entre otras representan serias amenazas para su desarrollo.

De las fuentes públicas existentes y utilizadas por las empresas productoras de derivados lácteos en el estado Zulia, se determinó que el 75% de los gerentes entrevistados, afirmó haber utilizado el crédito otorgado por el Fondo de Crédito Industrial (FONCREI), aprovechando alguno de los diferentes programas que ofrece. De igual forma, las fuentes de financiamiento de origen privado empleadas por las empresas del sector analizado, en orden de importancia figuran con un 62,5% de los casos, el crédito ofrecido por los proveedores, mientras que el restante 37,5% de los gerentes utiliza como primera opción el crédito otorgado por la banca privada nacional. Lo que implica que estas empresas utilizan una mezcla de financiamiento de origen público y privado.

En cuanto al acceso a las fuentes de financiamiento; el 62,5% de los gerentes manifestaron que la obtención de financiamiento público era complicado, mientras que en las fuentes privadas está entre complicado y adecuado (37,5% respectivamente), con lo cual se puede decir que es relativamente más fácil acceder a fuentes de financiamiento de origen privado. En relación a la cantidad de recaudos solicitados éstos son en general exagerados, tanto para las fuentes cuyos fondos provienen del gobierno (62,5%) como para las fuentes de origen privado (50%). Asimismo, en término del tiempo que se tardan en dar alguna respuesta, las fuentes privadas son preferibles por cuanto en la mayoría de los casos se recibe respuesta en un período adecuado a sus expectativas. Mientras que en las fuentes de origen público el proceso de análisis de la solicitud de créditos es muy lento (87,5% de los gerentes), lo cual se traduce en pérdida de las oportunidades.

La variable más importante para tomar la decisión de solicitar créditos de fuentes públicas es la tasa de interés, la cual es más baja que las ofrecidas por la banca privada, así lo confirma el 87,5% de los gerentes entrevistados. Mientras que en las fuentes privadas el aspecto que tiene mayor relevancia al momento de escoger este tipo de fuente de financiamiento, es el monto del crédito.

Finalmente, en torno a las fuentes de financiamiento públicas y privadas, los entes privados son utilizados dada la facilidad de acceso, la prontitud en la respuesta, y el monto del financiamiento; mientras que las instituciones públicas que ofrecen recursos financieros a menores costos para estas empresas, no han podido dar soluciones integrales y respuestas apropiadas a las mismas, debido a las dificultades de acceso y retardos en los tiempos de respuesta. Por lo cual, se sugiere que los programas de financiamiento oficiales sean más eficaces especialmente en relación a la flexibilidad de los requisitos exigidos y reducción de los lapsos para la aprobación y liquidación de los créditos.

Bibliografía citada

- Block, Stanley y HIRT, Geoffrey (2001). **“Fundamentos de Gerencia Financiera”**. Bogotá – Colombia. Novena Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Título Original: Foundations of Financial Management. Pp. 580.
- Boscán, Mariby y Sandrea, Maryana (2003). **“Competitividad del sector industrial de la leche en el estado Zulia – Venezuela”**. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 No. 23, Julio – Septiembre. La Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Centro de Estudios de la Empresa. Maracaibo – Venezuela. Pp. 496-509.

- Brealey, Richard y Myers, Stewart (1998). **“Principios de finanzas corporativas”**. Santafé de Bogotá, Colombia. Quinta edición. McGraw-hill interamericana, S.A. Título original: Principles of corporate finance. Traducido por: José Antonio Redondo López, Juan Piñeiro Chouzas y Alfonso Rodríguez Sandiás. Pp. 805.
- Chacón Fernández, Gerardo (2004). **“PYMI: Atribulada pero en Marcha”**. Revista Dinero. Año 9 No. 182. Febrero. Pp. 22-28.
- David, Fred (1997). **“Conceptos de Administración Estratégica”**. México. Quinta Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Título Original: Concepts of Strategic Management. Traducción: Pilar Mascaró. Pp. 355.
- Fernández, Peggui B. y Borgucci, Emmanuel (2001). **“Crédito Bancario y La Pequeña y Mediana Industria Metal-mecánica del Municipio Maracaibo”**. Revista de Ciencias Sociales (RCS). Vol VII, No. 1 Enero – Abril. La Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Instituto de Investigaciones. Maracaibo – Venezuela. Pp. 90 – 111.
- Hernández, Lissette; Romero, Jenny; Portillo, Rafael; Hernandez, Ridelis (2001). **“Las fuentes de financiamiento a corto plazo y su administración en la pequeña y mediana industria (pymi) en la región zuliana. (sector confec-ción, 1998-1999)”**. Revista de Ciencias Sociales (RCS). Vol. VII No. 1 Enero- Abril. La Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Instituto de Investigaciones. Pp. 112-137.
- IESA (Instituto de Estudios Superiores de Administración) (1997). **“Zulia: Competitiva para el Desarrollo”**. Estudios de Competitividad Regional. Centro IESA del Zulia, Corpozulia, Promozulia. Ediciones IESA, C.A. Pp. 481.
- Mochon, Francisco y Aparicio, Rafael Isidro (1998). **“Diccionario de términos financieros y de Inversión”**. Segunda edición. Madrid, España. Pp. 502.
- REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2002) **“Ley para la Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria”**. Gaceta Oficial No. 37.583. Caracas 03-12-2002. Pp. 22
- Revista Dinero (1998) Grupo Editorial producto. **“Créditos a la medida del empresario”**. Año 9 No. 122. Julio. Pp. 28-34.
- Van Horne, James y Wachowicz, Jhon (1994). **“Fundamentos de Administración Financiera”**. México – Distrito Federal. Octava edición. Editorial Prentice Hall. Título original: Fundamentals of Financial Management. Traducido por: Alejandro Rodas Carpizo. Pp. 859.
- Weston, Fred y Brigham, E. (1996). **“Fundamentos de Administración Financiera”**. México – Distrito Federal. Décima Edición. Editorial McGraw-Hill.
- Weston, Fred y Copeland, Thomas. (1995). **“Finanzas en Administración. Volumen II”**. México – Distrito Federal. Novena Edición. Editorial McGraw-Hill.

La protección del autor de obras plásticas en Venezuela

Fuentes Pinzón, Fernando*

Resumen

La protección y desarrollo de las artes plásticas es una necesidad de cualquier Estado para lograr trascender a su tiempo, para que ello sea posible, se requiere un marco legal que favorezca al creador de dichas obras plásticas. El presente trabajo analiza la protección que la legislación venezolana sobre derecho de autor otorga a los creadores de obras plásticas, los derechos otorgados y sus falencias, con el propósito de presentar en un solo artículo, el marco jurídico de su protección. La investigación es eminentemente documental, enfatizando el estudio de las normas venezolanas, e incluyendo el análisis de las normas sobre derecho de autor iberoamericanas y los doctrinarios del área. Se concluye que la protección nacional es coincidente con las modernas corrientes doctrinarias y la legislación comparada, sin embargo, la gran diferencia radica en la aplicación y manejo por parte de los propios interesados (los autores de obras plásticas), de sus derechos de forma conjunta o grupal, la cual se observa como dispersa y desorganizada.

Palabras clave: Autor, obras, artista, protección, derecho.

Protection of Plastic Arts Artists in Venezuela

Abstract

The protection and growth of plastic arts is a necessity that all states must transcend over time in order to create a favorable legal environment that benefits the creators of such art works. This paper analyzes the protection that Venezuelan legislation offers in relation to this topic, as well as rights conceded and their loopholes, for the purpose of presenting in one overall article, the judicial framework for the protection of art and artists. The research is documentary, emphasizing the study of Venezuelan norms, as well as Latin American norms in relation to authors rights and related topics. The conclusion is that national protection is coincident with modern doctrine and legislation in other countries, however the difference resides in the application and management of authors rights in a united or group format, since this is observed to be disperse and disorganized.

Key words: Authors, works of art, artists, protection, legal rights.

Recibido: 06 – 02 – 03 • Aceptado: 06 – 10 – 17

* Profesor de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Abogado. Especialista en Propiedad Intelectual. E-mail: ffve@yahoo.com. Telf. 0414-6450884.

Introducción

El derecho de autor, desarrollado y reconocido como un derecho humano (1), parte del principio que no existe ningún vínculo jurídico referido a bienes más personal que entre la obra creada y su autor. Que la obra, representa una parte de la personalidad del creador que será expuesta al público y que la misma, al ser un bien intelectual (y no material) podrá ser usada y disfrutada simultáneamente por una pluralidad de personas, sin que sea necesario que estén reunidos en un mismo sitio.

Ahora bien, las obras intelectuales si bien tiene un concepto aglutinador, la realidad es que las mismas son tan diversas como las manifestaciones culturales que pueden existir en una sociedad. Así, la protección de las obras musicales, no es igual a la prevista para las obras audiovisuales, ni a los programas de computación. Pues bien, la protección de las obras de arte, específicamente, a las obras plásticas, tienen unas características particulares, que si bien parten de una protección general, prevista por la Ley sobre Derecho de Autor (2), son claramente diferenciables de la protección de otras clases de obras, aunque está diferencia radicarán más en la protección fáctica que en los postulados legales.

1. Objeto sobre el cual recae la protección

El derecho de autor regula los derechos o facultades que se le otorgan al creador sobre aquellas creaciones que presenten individualidad y que resulten de su actividad intelectual, tiene como objeto de protección a las referidas creaciones, que son denominadas obras, tanto por la legislación como por la doctrina.

La creación intelectual, es decir, esta particular forma de expresar o plasmar una idea por parte del autor es denominada “Obra”, siendo esta protegida, cuando posea originalidad, en el sentido de poseer capacidad de ser individualizada (diferenciada) de otras obras.

La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI) expresa con respecto al objeto de protección del derecho de autor: “*Se suele describir el objeto del derecho de autor como las obras literarias y artísticas, es decir, creaciones originales en los campos de la literatura y de las artes. Estas obras pueden expresarse por medio de palabras, música, ilustraciones, obras plásticas o sus combinaciones (como en el caso de la ópera o de la película cinematográfica)*” (OMPI: 1996: 47).

Con respecto a la previsión del concepto de obra en la legislación, es de destacar la prevista por el Artículo 3 de la Decisión Andina 351 (3) de 1994 (legislación comunitaria vinculante para Venezuela, por ser miembro de la Comunidad Andina de Naciones), el cual consagra que obra es: “(omisión) *toda creación intelectual original de naturaleza artística, científica o literaria, susceptible de ser divulgada o reproducida en cualquier forma*”.

2. Principios de protección por parte del derecho de autor

La protección dispensada a la obra por el derecho de autor, parte de dos principios:

a) La protección es independiente del género, forma de expresión, mérito o destino: La protección con independencia del género, forma de expresión, mérito o destino, es justificable por considerarse contrario al interés social que el legislador intente proteger a la obra basándose en su apreciación personal, por consiguiente, el mérito (referido a la apre-

ciación del valor de la obra, punto este que varía según la personalidad y grado de instrucción del crítico, además del transcurrir del tiempo y el espacio), el destino (puede tener como fin una contribución cultural, científica, comercial, práctica, culinaria, etc), el género (puede ser científico, artístico o literario) y la forma de expresión (puede ser escrita, oral, mímica, grabada en un soporte material, puede mantenerse inédita o divulgarla según decisión del creador de la misma) no son condicionantes para que una obra sea tutelada por la protección autoral. Así, la legislación nacional (Ley sobre Derecho de Autor), en su Artículo 1, párrafo primero, contempla: “(omisis) *protegen los derechos de los autores sobre todas las obras del ingenio creador, ya sea de índole literaria, científica o artística, cualquiera sea su género, forma de expresión, mérito o destino*”.

b) La protección se otorga sin formalidades: La Ley sobre Derecho de Autor venezolana contempla en su Artículo 1: “*Los derechos reconocidos por esta Ley (omisis) no están sometidos al cumplimiento de ninguna formalidad*”, siendo complementado por el Art. 107 de la misma: “*La omisión del registro o del depósito previsto en los artículos precedentes, no perjudica la adquisición y el ejercicio de los derechos establecidos en esta Ley*”. Esta no es una tendencia nacional, sino mundial, ya que el Convenio de Berna (4), expresa en su Artículo 5.2: “*El goce y ejercicio de estos derechos no están subordinados a ninguna formalidad y son independientes de la existencia de protección en el país de origen*”. Lo cual significa, que como principio general de protección, el autor o el artista plástico no está obligado a registrar ante la Dirección Nacional del Derecho de Autor su obra, sino que la misma estará protegida desde el momento de su creación. Sin embargo, si bien es cierto,

que este es el principio general, la práctica recomienda que todo autor registre su obra, porque dicho título registral le permitirá tener una prueba constituida con respecto a su condición de autor de una obra específica.

3. Sujeto sobre el cual recae la protección

La creación intelectual requiere de capacidad de raciocinio, valoración, originalidad, improvisación, sentimientos, experiencias acumuladas y capacidad para expresarlas, actos que no pueden realizar sino exclusivamente los seres humanos, siguiendo este pensamiento, será obvio entonces que los creadores de obras del intelecto sólo pueden ser personas naturales, excluyendo a las jurídicas.

En la legislación comunitaria andina (Decisión 351) se establece en su Artículo 3, la siguiente definición: “*Autor: Persona física que realiza la creación intelectual*”. Mientras, la legislación nacional, específicamente el Reglamento de la Ley sobre Derecho de Autor de 1997, consagra en su artículo 2.1: “*Autor: es la persona natural que realiza la creación intelectual*”.

En el caso específico de las obras plásticas, al autor de las mismas comúnmente se le denomina como “artista plástico”. Es importante diferenciar al “*artista plástico*” como autor que es del “*artista*” en general y del “*artista intérprete o ejecutante*” en especial, ya que el régimen de protección de ambos es totalmente distinto en la legislación autoral.

Al tratar de profundizar en el sujeto sobre el cual recae la protección, debemos realizar una división sobre las clases de artistas existentes, y cómo son tratados estos por el derecho. Podemos dividir en siete categorías a los artistas:

1. *Artista Intérprete*: Aquel artista que por medio del uso de su cuerpo (bailarines, mimos, etc.), de su voz (cantantes, declamadores, etc.) o de la conjunción de ambos (actores), realiza la manifestación de una obra.

2. *Artista Ejecutante*: Es aquel artista que por medio de un instrumento, realiza la manifestación exterior de una obra (músico).

3. *Artista de Dirección*: Es aquel que de manera directa no ejecuta ni interpreta una obra, sino que por medio de la dirección de la interpretación de otro u otros artistas lo hace. Es decir, su función es la de dirigir a terceros en su interpretación, este tercero puede ser una sola persona o un colectivo. Cuando se trate de la dirección en la ejecución o interpretación de un colectivo, generalmente las legislaciones nacionales establecen una presunción sobre la representación de los distintos artistas por el director. Ejemplo de estos es el director de una orquesta o de una coral.

4. *Artista – Autor*: Es el artista que interpreta o ejecuta sus propias obras, por lo cual tendrá una doble protección, como autor (sobre su obra) y como artista (sobre su interpretación o ejecución). Ejemplo típico es el cantautor.

5. *Artista Plástico*: Este término es empleado para referirse a los autores de obras plásticas, es decir, aquellos que realizan pinturas, dibujos, escultura o tallados, por lo cual, no pueden ser considerados como “artistas” protegibles por el derecho especial de estos, sino como autores, por esto, son protegibles por el derecho de autor. Ellos no interpretan ni ejecutan obras de terceros, sino que crean las suyas propias.

6. *Artista de Variedades*: Es aquel artista, que sin seguir una obra, crea un espectáculo o actos particulares (como el caso de los magos, domadores de animales, trapecistas, etc.), con ciertos elementos planificados, aun-

que en términos generales no logren constituir una obra.

7. *Artista de Improvisación*: Es aquel artista que no sigue una obra, ni actos planificados, sino que ejecuta o interpreta sólo elementos improvisados, por lo cual puede derivar en ciertos casos, en la autoría de una obra. Ejemplo típico de esto, son los mimos o actores callejeros.

Todos, salvo el artista plástico son protegibles por los derechos conexos, específicamente los referidos a la protección de los artistas intérpretes y/o ejecutantes. Ahora bien, entendido el término y su trascendencia para el derecho, debe aclararse que el creador de obras plásticas es protegido como autor y no como artista, por ello, en todo el desarrollo del presente trabajo se le denominará al artista plástico por su correcta denominación jurídica: autor de obras plásticas. Una vez comprendido la naturaleza del sujeto protegido y el término correcto para denominarlo, se debe estudiar la titularidad de los derechos sobre la obra.

Los creadores son los titulares originarios de los derechos autorales, ya que es la creación el requisito necesario para la obtención de una obra, es decir, sin creación no existe obra. La titularidad originaria que recae sobre el autor, no es impedimento para que este pueda transmitir la totalidad o algunos de los derechos patrimoniales a otro sujeto, lo que no excluye al creador de ejercer los derechos morales sobre la misma.

Aunque, la sociedad concibe el trabajo realizado por los autores de obras plásticas como una labor eminentemente individual por parte del creador, existen situaciones jurídicas que discrepan de esa concepción generalizada, como la creación de una obra por encargo o la desarrollada bajo relación laboral. En el supuesto de las obras surgidas bajo relación laboral o por encargo, la titularidad originaria

siempre pertenece al autor, empero la legislación nacional, coincidiendo con las tendencias internacionales, establece una presunción de cesión sobre los derechos patrimoniales (explotación, distribución, transformación y defensa del título de la obra) a favor del comitente o el patrono, en forma ilimitada y por toda su duración, incluyendo la defensa de los derechos morales en cuanto sea necesario para la explotación de la misma. Con la entrega de la obra al patrono o al comitente se considerará autorizado para efectuar la divulgación de la misma bajo cualquier medio. En Venezuela, las obras creadas bajo relación de trabajo tienen una característica especial: no puede el autor hacer valer los derechos morales relativos al arrepentimiento ni a la revocación de la cesión.

4. Propiedad y derecho de autor: corpus mysticum y corpus mechanicum

El artículo 1º de la Ley sobre Derecho de Autor venezolana de 1993, en su segundo párrafo nos expresa “*Los derechos reconocidos en esta Ley son independientes de la propiedad del objeto material en el cual esté incorporada la obra (omisis)*”, en concordancia con el artículo 6 de la Decisión 351 dictado por la Comisión del Acuerdo de Cartagena, el cual expresa: “*Los derechos reconocidos por la presente Decisión son independientes de la propiedad del objeto material en el que esté incorporada la obra*”.

La legislación comentada diferencia entre el *corpus mysticum* y el *corpus mechanicum*. El primero se refiere a la “obra”, la cual es la expresión de una idea con carácter original (aptitud individualizadora) y el *corpus mechanicum*, es lo que el Artículo 1 llama “objeto material” que es propiedad de quien

lo compre, pero eso no le otorga derecho alguno a ese propietario sobre los derechos amparados al autor.

Un ejemplo de esta diferencia es que el adquirente de esta obra (la que está leyendo en este momento), es el propietario de la misma, por lo que podrá disponer, usar y gozar de esta revista siempre y cuando no viole los derechos amparados al autor ni al editor de esta obra que usted está leyendo. Pero resulta que en la primera edición se imprimieron 500 revistas (*corpus mechanicum*), ¿tendrá el autor de este artículo derechos sobre esas 500 reproducciones?. Sí, porque el autor conserva los derechos no cedidos al editor sobre este *corpus mysticum* (que es sólo uno), sin que sea relevante que el mismo haya sido reproducido 500 veces. En conclusión, el autor conserva los derechos sobre el “*corpus mysticum*” (el autor de este artículo no posee un “derecho” por cada obra materializada sino un sólo derecho, que recae sobre la obra que es sólo una) independientemente de las veces reproducidas y plasmadas en soportes materiales.

La diferencia entre el *corpus mysticum* y el *corpus mechanicum*, surge desde el comienzo de las nociones sobre los bienes intelectuales, así, en el Imperio Romano ya se presentaron algunos problemas referidos específicamente a una obra plástica pintada sobre un lienzo ajeno. La solución fue dada basándose en las conclusiones del jurisconsulto Gayo, expresadas en su obra *Institutas*, el cual consideraba que la solución más justa en esa discusión era: “*Sed si in tabula picturae mea aliquis pinxerit velut imaginam, contra probatur: magis enim dicitur tabulam picturae cedere*” (5), lo que significa: “*Pero, si otro pinta una imagen en una tabla mía, se sigue el principio contrario: pues se puede admitir que la tabla sigue a la pintura*”. Es decir, consideran al lienzo (*corpus mechanicum*) y a la pintura

(*corpus mysticum*), como dos objetos distintos, ya que aplican el principio de accesión, en el cual una cosa (considerada secundaria) sigue a la otra (considerada principal), en este caso, se considera correctamente que la pintura es un bien más valioso que el lienzo.

En el supuesto de las obras plásticas, las mismas generalmente constituyen un bien intelectual de *corpus unicum* (por ejemplo: la escultura, pintura y el dibujo), en el cual la obra sólo se encuentra plasmada en un (1) soporte material irreplicable (ya que consisten en el desarrollo realizado por las propias manos del autor, el cual, aunque desee realizar una copia, siempre tendrá diferencias con el original, aunque estas sean mínimas), sin embargo, esto no significa que la misma no sea susceptible de ser materializada en otros soportes, como por ejemplo: en ediciones serigráficas o litográficas, aunque para ello sea necesario la autorización del autor o titular de los derechos (no los del propietario del *corpus mechanicum*), por consiguiente, la diferencia entre el *corpus mysticum* y el *corpus mechanicum*, se conserva aunque sea una obra de *corpus unicum*.

5. Derechos contenidos

Las facultades que les otorga la legislación a los autores están conformadas por una dualidad de derechos, que protegen intereses diferenciables del creador sobre su obra.

El primero de ellos, generalmente es denominado como: derechos morales. Protege el ámbito personal, referido al sentido artístico, a la relación particular entre el creador y la obra creada, con la finalidad que sean resguardados derechos de naturaleza eminentemente personal. Las legislaciones iberoamericanas, generalmente, consagran los derechos a la paternidad, al inédito, a la integridad de la obra plástica, al acceso y a la participación.

El segundo de estos, que denominaremos derechos patrimoniales del autor o titular, protege el ámbito económico, la exclusividad en el uso de la obra plástica creada, y la necesidad de autorización por parte de su titular para su reproducción o comunicación pública.

5.1. Derechos Morales

Por derecho moral se entiende aquel derecho de carácter personal que busca dos categorías de protección: primero al honor y reputación del autor y segundo, a su obra como fruto directo del hombre creador.

La Ley sobre el Derecho de Autor venezolana prevé los derechos a la Divulgación, Paternidad, Integridad, Arrepentimiento y Acceso. Mientras, la Decisión 351 CA (norma supranacional andina), prevé sólo tres de estos: Derecho al Inédito, Paternidad e Integridad.

a. Derecho a la Divulgación: El denominado derecho a la divulgación se encuentra dividido en dos vertientes: El derecho a la divulgación, propiamente dicho y el derecho al inédito. Por derecho a la divulgación, se entiende a la facultad discrecional y exclusiva que corresponde al autor sobre la decisión de dar a conocer la obra al público, siendo prohibida, en consecuencia, la primera comunicación pública de la obra realizada sin el consentimiento del autor, aun en el caso de las obras creadas bajo relación de trabajo. Para la consideración de la obra como divulgada, debemos considerar el género creativo de la misma, por ejemplo, en el caso de una obra musical sería considerada divulgada una vez que la misma sea ejecutada o interpretada en público; en el caso de las obras plásticas deben prevverse dos posibles respuestas: a) una vez ocurrida su primera su exhibición pública; o b) una vez entregada como obra terminada al comitente o patrono. El revés de este derecho es el derecho al inédito, el cual tiene su fundamento legal en

la aplicación *contrario sensu* del derecho del hombre de “*expresar su libre pensamiento*”, ya que si un autor tiene el derecho de divulgar su idea cuando esta se encuentre en total acuerdo con sus propias convicciones, igualmente tiene el derecho de guardarse las ideas u obras que no estén en total acuerdo con sus creencias, esto es el sentido negativo del derecho básico planteado, lo que permite el derecho al silencio o a no manifestar ideas que escapen a convicciones personales del autor (Alvarez: 1969: 79), derecho que es innegable a todo ser humano en general y al autor en especial. Es decir, la obra representa al autor ante la comunidad, el rechazo o aceptación de la misma influirá sobre la vida del creador, por consiguiente es lógico pensar que el autor revise y se identifique de sobremanera con la obra creada, antes de ser expuesta o comunicada al público.

b. Derecho a la Paternidad: Este derecho presenta dos aspectos: un aspecto positivo, el cual está representado por la facultad del autor de ser reconocido como el creador de una obra del ingenio y en consecuencia, de vincular su nombre con la difusión de la obra bajo cualquier medio. Es el derecho a la paternidad, en el sentido del derecho al reconocimiento o vinculación del nombre del autor con su obra creada. Mientras, que su aspecto negativo estará referido a la discrecionalidad del autor respecto a la vinculación de su nombre con la obra creada, es decir, no constituye un deber para el creador manifestar públicamente (por medio de los canales regulares, en el caso de las obras plásticas, por medio del estampado de su firma en el *corpus unicum*) su autoría, por lo cual, el autor tiene el derecho al anónimo, o ha mantener su nombre lejos de su propia creación, bien mediante la exhibición de una obra anónima o un seudónimo.

c. Derecho al Arrepentimiento. El derecho de retracto tiene su fundamento en el derecho a la personalidad que permite el cambio de convicciones y por ende, el retiro de toda obra donde se manifieste una opinión o concepción del mundo que el autor ya no comparte. Considerándose, el principio por el cual la obra es una emanación del pensamiento del autor, quien puede rectificar posiciones o desistir de ideas u opiniones expresadas con anterioridad, por consiguiente, puede impedir que la obra siga siendo reproducida, exhibida, comunicada o distribuida, ya que la explotación y cada vez mayor difusión de su obra puede ocasionarle al autor un daño moral o personal, al cual el legislador establece un grado mayor, que a los daños materiales que pueda sufrir el empresario o inclusive la colectividad, por el retiro de la obra del mercado o de su exhibición (Rebello. 1995:24). El derecho de revocación por cambio de convicciones, consiste en la potestad del autor de impedir que se continúe utilizando su obra, aun cuando haya cedido sus derechos de explotación a un tercero, y se ejerce con la revocación por parte del creador de la cesión del respectivo derecho patrimonial, con el requisito de indemnizar al titular derivado del derecho de explotación, por los daños y perjuicios causados por esa decisión. El reconocimiento de esta prerrogativa revela un alto grado de respeto hacia los escrúpulos intelectuales del autor y constituye el complemento natural del derecho del autor de decidir sobre la divulgación de su obra, pero no debe entenderse como de total desprotección al empresario o comprador de bienes intelectuales, en vista que el autor deberá resarcirle por los danos causados.

d. Derecho a la Integridad de la Obra: Es el derecho que posee el autor a que la divulgación de la obra se realice con el debido respeto a su integridad, estando por ello, facultada

do para impedir supresiones, adiciones o modificaciones que alteren la concepción de la obra o su forma de expresión (Antequera Parilli. 1998. 376). La Ley sobre Derecho de Autor venezolana acoge una concepción objetiva (que se cause un perjuicio al honor del autor) para el ejercicio de este derecho en contra del adquirir del *corpus mechanicum* (Artículo 20). A partir de dicha norma, aplicado directamente al caso de las obras plásticas, en el cual los autores pueden abarcar en su concepto artístico más espacio que el ocupado por la manifestación material de su obra, es decir, puede incluir una específica ubicación, luz, colores de fondo u otros elementos que como conjunto constituyan la obra de arte. En estos casos, cuando la exhibición de la obra no incluya estos elementos previstos previamente por el autor, el mismo podrá retirar la obra aunque ya no sea el propietario del soporte material, en virtud de estarse violando el derecho moral a la integridad (siempre y cuando, pueda probarse que dicha modificación afecte su decoro o reputación).

e. Derecho al Acceso: Es una facultad de defensa, en la cual se le permite al autor de una obra en general, y de una obra plástica en especial: “*acceder al ejemplar que contiene su obra, aun cuando dicho soporte pertenezca a un tercero*” (Antequera, Ricardo: 382). Los requisitos para el ejercicio del mismo son cuatro condiciones:

1. El soporte material debe pertenecer a un tercero: Es obvio que el derecho al acceso sólo podrá proceder cuando el *corpus mechanicum* esté en tenencia de otro sujeto distinto del creador. Este tercero puede poseer el soporte material, por cuatro situaciones jurídicas distintas: a) Posee la obra en caso de préstamo (por ejemplo, un museo); b) Como ejercicio de su propiedad (ha comprado la obra por los medios regulares); c) Como resultado

de una medida preventiva: En este caso el soporte material que contiene la obra se encuentra en manos del Estado o de un depositario judicial, bien como resultado de la ejecución de una medida preventiva (embargo o secuestro) o bien, porque ha sido resguardada como medio probatorio para un juicio particular; d) Otra posibilidad es la posesión ilegítima que sucede cuando ha sido robada o sustraída la obra de arte. En este supuesto, no procede el derecho al acceso, sino la recuperación de la obra por parte de las autoridades para su posterior entrega al legítimo dueño, contra el cual sí procede esta facultad.

2. El acceso debe ser necesario para el ejercicio de sus derechos morales o patrimoniales: Es necesario que el motivo o la causa de la solicitud de esta facultad sea el ejercicio de cualquiera de los derechos amparados para el autor, por ejemplo: el comunicar públicamente la obra o reproducirla (en el caso de los derechos patrimoniales) o para asegurar la integridad de la misma (como ejemplo de los derechos morales).

3. Debe realizarse en la forma que convenga a los intereses de ambos: La norma no establece la obligación del propietario de la movilización de la obra del lugar donde se encuentre, sino que al contrario, el derecho del autor es el de acceder a una obra, causando el menor perjuicio posible para quien tenga la tenencia o para su propietario, por ello y en principio, en el supuesto que haya sido incoado este derecho ante un órgano jurisdiccional, será función del juez convocar a las partes para que de manera conciliada puede el autor de la obra plástica ejercer esta facultad. Caso contrario, deberá ser el propio juez quien dicte las normas que habrá de regir la ejecución de esta facultad.

4. La importancia del corpus mechanicum particular solicitado para acceder: Aun-

que la legislación venezolana no lo establece, es necesario que exista algún interés particular para acceder al *corpus mechanicum* o soporte material que se encuentre en manos del tercero, es decir, que el autor no pueda acceder a una copia de la obra que le permita ejercer el derecho moral o patrimonial perseguido. Sin embargo, en el supuesto de las obras de arte (que son consideradas como obras de "*corpus unicum*"), esta facultad tiene una trascendencia particular, ya que no bastará con que exista la posibilidad de acceder a una copia de la obra, sino que por sus características particulares de individualidad de una obra de arte, deberá ser ésta a la cual pueda tener acceso su creador, en virtud de ser un ejemplar único.

5.2. Derechos Patrimoniales

Los derechos patrimoniales derivan de un derecho principal, el cual es el derecho al enriquecimiento por medio de su trabajo intelectual, es decir, los derechos patrimoniales particulares del autor devienen del derecho genérico a obtener una prestación económica por su esfuerzo creativo, sin embargo, este no es el único principio por el cual se rigen los derechos económicos de los mismos. Los derechos patrimoniales, se basan en tres principios básicos:

1. El derecho a la remuneración: El autor tiene el derecho a obtener un rendimiento económico por la explotación de su trabajo intelectual. Este es el principio básico en el cual se sustentan los demás derechos patrimoniales. Se ve manifestado por la exclusividad en el uso que otorgan las legislaciones autorales sobre la obra creada, para que el autor pueda decidir el modo o la forma de la explotación de la misma.

2. La independencia entre los derechos patrimoniales: Este principio se basa en el primero, ya que para poder asegurar el derecho a la remuneración económica, el autor debe tener la

facultad de otorgar licencias o cesiones para la explotación de su obra por la forma o el medio en que esta sea explotable, es decir, deberá manifestar de manera expresa si la venta del *corpus unicum*, incluye los derechos de comunicación pública o reproducción, en caso contrario, la ley presupone que el autor no ha cedido ni ha otorgado licencia para ello y cualquier beneficio obtenido por la venta o comunicación pública de la obra pertenecerá al autor.

3. El derecho al acceso a la cultura por parte de la sociedad: Este principio actúa como limitante de los derechos de exclusiva del autor sobre su obra. En virtud de ser un bien cultural, sus derechos tendrán limitantes temporales, para luego pasar a ser del dominio público, y por ende, ser de libre utilización por parte del público.

Generalmente, se puede dividir en dos los derechos patrimoniales: el derecho a la comunicación pública y el derecho de reproducción. Sin embargo, la Decisión Andina 351 de la Comunidad Andina de Naciones contempla cinco: El derecho a la adaptación; El derecho a la comunicación pública; El derecho a la reproducción; El derecho de importación y el derecho de distribución (el cual incluye al derecho de locación). Aunque este listado es meramente enunciativo de los derechos patrimoniales, ya que los mismos descansan sobre el principio básico o derecho raíz de la obtención de beneficios económicos por la explotación comercial de una obra. Por motivos de espacio, sólo analizaremos someramente las dos facultades básicas que representan los derechos patrimoniales: El derecho de reproducción y el derecho a la comunicación pública de la obra.

a. El derecho a la Reproducción de la Obra: La reproducción consiste en la materialización del *corpus mysticum* en un soporte material o *corpus mechanicum*, lo cual puede

ser realizado en una o en varias copias de la totalidad de la obra o de una parte de la misma, independientemente de su finalidad (educativa o comercial) y de los medios empleados. El Convenio de Berna, en su artículo 9.1, establece que “*los autores de obras literarias y artísticas protegidas por el presente Convenio gozarán del derecho exclusivo de autorizar la reproducción de sus obras por cualquier procedimiento y bajo cualquier forma*”. La legislación nacional nos trae una definición sobre la reproducción (Artículo 41), entendida esta como la: “*fijación material de la obra por cualquier procedimiento que permita hacerla conocer al público u obtener copias de toda o parte de ella*”. No sólo la duplicación en forma impresa sin el consentimiento del titular del derecho es considerada violatoria al derecho de reproducción sino también toda grabación sonora, visual o electrónica. En el supuesto que una obra se encuentre en material impreso (lienzo) y es copiado en un sistema electrónico (computadora), sería una reproducción violatoria al derecho del autor, igualmente en el caso de una obra bidimensional cuando la misma es expuesta en forma tridimensional (un cuadro es representado en una escultura).

b. El derecho de comunicación pública: Se considera comunicación pública, a todo acto por el cual una pluralidad de personas pueden tener acceso a la obra. La Decisión Andina 351 de la Comunidad Andina de Naciones establece en su artículo 3: “*Se entiende por comunicación pública todo acto por el cual una pluralidad de personas, reunidas o no en un mismo lugar, pueda tener acceso a la obra sin previa distribución de ejemplares a cada una de ellas*”. Entre las acciones que se entiende como comulación pública están: 1) La emisión (6) por radiodifusión o por cualquier otro me-

dio que sirva para la difusión inalámbrica de signos, imágenes o sonidos; 2) La exposición pública de obras de arte o sus reproducciones (7); 3) La transmisión de obras al público por hilo, cable, fibra óptica u otro procedimiento análogo, sea o no mediante abono, lo cual incluye a la Internet; entre otras.

c. El Derecho a la Participación (*Droit d’ suite*): La Ley sobre Derecho de Autor venezolana, establece este derecho especialísimo fuera de los Títulos relativos a los derechos contemplados para el autor, específicamente en el Título III Capítulo I Sección Primera (artículo 54), sólo para los creadores de obras plásticas, aunque lo limita a una participación económica en el monto de una reventa efectuada por medio de subasta pública o por intermedio de un negociante profesional de obras de artes plásticas.

Es considerado un derecho especialísimo o *sui generis*, porque tiene las características de irrenunciabilidad e inalienabilidad previstas únicamente para los denominados derechos morales. A pesar de ello, no puede entenderse como un derecho moral (estudiados anteriormente), ya que prevé una limitante temporal, el cual no excede de sesenta (60) años luego de la muerte del autor, característica esta aplicable solamente a los derechos patrimoniales, además, considerándose que su finalidad es determinadamente económica, al prever una participación sobre el costo total de la reventa, e incluso, al limitar el ejercicio de este derecho de manera individual al atribuírsele la recaudación del monto previsto (un dos por ciento sobre el precio de reventa) a una entidad de gestión colectiva, es necesario concluir, que tampoco puede ser considerado un derecho patrimonial, sino un derecho especial con características mixtas previsto sólo para los autores de obras plásticas.

6. Algunas consideraciones legales sobre el desamparo del creador de obras plásticas en Venezuela

En Venezuela, la protección al autor de obras plásticas a partir de la Ley sobre Derecho de Autor de 1993, ha dejado un gran espacio vacío sobre el cual estos creadores pueden trabajar por medio de una organización que los represente, para la obtención de mejores condiciones de protección. Principalmente, la carencia de una entidad de gestión colectiva que los agrupe y defienda sus derechos de forma eficiente y efectiva (lo cual parte de la necesaria descentralización de la misma), ha sido el principal causante de la falta de mejoras en la legislación para estos autores.

En este punto, es de destacar la encuesta realizada por Ortipozo (2005: 4), el cual manifiesta: *“Para poder hablar con propiedad de nuestra realidad he tomado una pequeña muestra de 160 artistas en Venezuela, vivos, con más de 50 años de edad, y con reconocimiento al trabajo artístico que realizan (ómisis) La muestra habla por sí sola, para los que quieren ver y oír, a pesar que éste es un grupo de artistas reconocidos, donde hay 41 Premios Nacionales, y donde los 119 restantes tienen también una producción valorable, ello no impide que haya 126 de ellos que tienen que realizar otras actividades paralelas a la obra; 65 de ellos sin posibilidad de jubilar o tener una pensión de vejez; 40 sin seguro médico y 49 con Servicio asistencial limitado. El desamparo es evidente hasta en este grupo de Artistas reconocidos y será más que evidente y grave si extendemos la encuesta al total de Artistas Plásticos del País, sin limitación de edades, ni calificativos como el de “Ingenuos o Populares” que son los más desamparados”*.

Aspectos imprescindibles a discutir por cualquier organización que pretenda defender a los creadores de artes plásticas del país, debe empezar por exigir una mejora en el monto a cobrar por reventa (el cual sólo es del dos por ciento). Igualmente, es necesario cambiar las condiciones para el nacimiento del derecho de seguimiento (recuérdese que sólo es aplicable en el caso de reventa por medio de subasta pública o negociante profesional de obras de arte), esta participación debe ser incluida desde la primera venta. En un aspecto menos comercial y más artístico, esta entidad debe velar porque el derecho moral a la integridad sea modificado e incluya la prohibición de cualquier cambio a la obra, aunque no afecte el decoro o reputación del creador, y deberá asegurar un derecho preferente, en el caso que el adquirente (sea el Estado o el sector privado) desee realizar un cambio o una restauración de la obra creada.

Todos estos aspectos sólo podrán ser discutidos y obtenidos, por intermedio de la acción conjunta de los creadores de artes plásticas del país, partiendo de su organización local.

7. Conclusiones

El Creador de Artes Plásticas a nivel nacional tiene un marco de protección suficiente a nivel de derecho de autor, por ende, no existe una desprotección legislativa, por ende, la conclusión de la presente, es que el marco de protección en materia de las obras plásticas es adecuado y cónsono con los principios de la materia, lo que trae como consecuencia, un resguardo eficiente y completo para el autor de estas, aunque se plantean dos rasgos particularmente negativos en la misma: el uso de un entidad de gestión colectiva obligatoria y el bajo porcentaje sobre las reventas.

Notas

1. Así previsto, por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de Diciembre de 1948, en su Artículo 27.2 y por la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, Artículo XIII.
2. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N. 4.638 del 01/10/1993.
3. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N. 4.720 del 05/05/1994.
4. El Convenio de Berna es el tratado con mayor cantidad de países suscritos sobre la materia específica del derecho de autor. Venezuela lo suscribió en 1982. Gaceta Oficial N. 2.954.
5. Gayo citado por Peña (1975: 109 y 110).
6. Es la difusión a distancia de sonidos o de imágenes y sonidos para su recepción por el público, y comprende la producción de señales desde una estación terrestre hacia un satélite de radiodifusión o de telecomunicaciones (arts. 3 y 15 Dec 351 CA).
7. En este supuesto de comunicación pública es importante destacar que el adquirente de una obra de arte tiene el derecho de la exposición pública de la misma sea a título gratuito u oneroso, salvo pacto en contrario (presunción *irues tantum*), lo que representa una limitación a los derechos patrimoniales del creador.

Bibliografía citada

- Alvarez Romero, Carlos (1969). **Significado de la publicación en el Derecho de Propiedad Intelectual**. Ilustre Colegio Nacional de Registradores de la Propiedad. Madrid, España.
- Antequera Parilli, Ricardo (1998). **Derecho de Autor**. 2da Edición. Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual. Caracas.
- Colombet, Claude (1997). **Grandes Principios del Derecho de Autor y los Derechos Conexos en el Mundo**. 3 Edición. Ediciones UNESCO/CINDOC. Madrid.
- Fuentes Pinzón, Fernando (2000). **Derechos Morales**. Breviario del Derecho de Autor. Editorial Livrosca. Mérida.
- Lipszyc, Delia (1993). **Derecho de Autor y Derechos Conexos**. Ediciones UNESCO/Cerlalc/Zavalía. Buenos Aires, Argentina.
- Rebello, Catarina (1995). **El Derecho Moral en el Mundo Contemporáneo**. Editorial IIDA. Quito.
- Peña, Luis (1975). **Derecho Civil. Derechos Reales**. Tomo I. Editora TEA. Buenos Aires, Argentina.
- OMPI (1996). **Información General**. Ediciones Ompi. Ginebra.
- Ortizpozo, Anibal (2005). **El desamparo y la soledad del talento artístico. Carencia de Leyes, Regímenes e Instituciones que garanticen la Seguridad Social de los Artistas Plásticos**. <http://av.cerlalg.org.ve/Recomendaciones/ponenciaanibal.htm>.

Formación ética para un desarrollo sustentable

Díaz, Jazmín*
Montaner, Jessica**
Prieto, Marielina***

Resumen

Partiendo de que el desarrollo sustentable requiere para su consecución individuos con una conciencia ética, el presente trabajo explora la ética que la Escuela de Administración y Contaduría Pública de FCES-LUZ contempla, transmite y exige en la formación de sus egresados. Se efectuó análisis de documentos rectores. Se encontró que, los conceptos éticos están prácticamente ausentes de la normativa universitaria dirigida al componente estudiantil y cuando aparecen son etéreos. Adicionalmente, los alumnos no consideran la ética como valiosa, ni para ellos, sus profesores, personal de apoyo o autoridades. Se concluye que los estudiantes manejan una ética utilitaria, donde el fin justifica los medios. Esta percepción se refuerza por un medio universitario con valores pragmáticos que jerarquiza los resultados por encima de los medios utilizados para alcanzarlos, no promoviendo el desarrollo de individuos responsables, ni concientizados de su papel en la sociedad; características estas indispensables para la evolución hacia una sociedad más justa y equitativa, es decir un desarrollo sustentable.

Palabras clave: Desarrollo sustentable, ética, formación estudiantil, universidad.

Ethical Formation for Sustainable Development

Abstract

Since sustainable development requires for its achievement an ethical conscience on the part of the people, this paper examines the ethics that the School of Administration and Public Accounting FCES-LUZ articulates, transmits and demands in the professional formation of its graduates. Documentary research of principle documents was undertaken. It was found that ethical concepts are almost inexistent in the university student normative and when they did appear, they were ethereal concepts. In addition, students do not believe ethics to be of value, either for them or for their professors, staff personal or authorities. It was concluded that students handle utilitarian ethics, where the results justify the means. This perception is enforced by pragmatic values which give more importance to the results rather than the means, while failing to support the development of individuals who are responsible for their actions, or aware of their role in society; fundamental characteristics for the execution of a sustainable development model, as a strategy for the evolution of society towards a state of equality and fairness.

Key words: Sustainable development, ethics, student formation, university.

Recibido: 06 – 03 – 14 • Aceptado: 06 – 11 – 02

* Dra. en Ciencias Gerenciales. Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia (LUZ), PPI (Fonacit), Profesora de LUZ. E-mail: jdbconsult@cantv.net

** Licenciada en Administración, Colaboradora del CEE.

*** Licenciada en Administración y Colaboradora del CEE.

Introducción

Durante muchos años, el concepto de desarrollo utilizado por las naciones, estaba exclusivamente relacionado con los aspectos tecnológicos, científicos y económicos, los cuales, como plantea Morin (2000), se consideraban suficientes para remolcar, como una locomotora, los vagones de todo el tren del desarrollo humano, es decir libertad, democracia, autonomía y moralidad. Sin embargo, ese tipo de desarrollo no ha sido capaz de dar respuesta a la evidente inequidad que existe en el mundo actual, ya que al trabajar sólo ciertas perspectivas (tecnológicas, científicas y económicas) olvida uno de los más importantes aspectos: el humano, sin el cual, como plantea Kliksberg (1997), los avances económicos no poseen la sustentabilidad necesaria para mantenerse en el tiempo.

Partiendo de la necesidad de incluir el factor humano como variable decisiva en un desarrollo integral, fue concebida la idea de un *desarrollo sustentable*; que aún cuando, viene gestándose desde la década de los sesenta, es en los ochenta cuando se difunde como concepto (Arias, 2003). El desarrollo sustentable o sostenible (dependiendo del autor que lo plantee) se convierte en el año 1987 en una estrategia, propuesta por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la cual según Chávez (1997) plantea un principio ético que propicia el desarrollo de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones por venir en la satisfacción de sus propias necesidades.

Ese principio, implica un componente axiológico en las generaciones responsables de llevar a la práctica el desarrollo sustentable como condición sine-qua-non para lograr las aspiraciones pretendidas de una vida más jus-

ta y equitativa. Por esta razón, tal estrategia de desarrollo requiere para su viabilidad la formación de individuos con una conciencia ética que les obligue a pensar en el colectivo, en las consecuencias de sus actos y a responsabilizarse por ellos.

Ahora bien, ese saber ético no es espontáneo, requiere trabajarlo desde el hogar y en todos los estratos de la educación formal de cada ciudadano. Alcanzar este objetivo amerita la inclusión de contenidos éticos en todos los niveles del espectro educativo, de forma tal que se promueva una ética para la sustentabilidad que permita la "...necesaria reconciliación entre la razón y la moral de manera que los seres humanos alcancen un nuevo estado de conciencia, autonomía y control sobre sus modos de vida, haciéndose responsables de sus actos, hacia sí mismos, hacia los demás y hacia la naturaleza en la deliberación de lo justo y lo bueno" [Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), 2002:7].

El tercer, cuarto y quinto nivel de ese espectro educativo, se recibe en las universidades, por lo tanto estas instituciones juegan un papel preponderante en la formación ética de sus futuros profesionales de manera tal que si no son capaces de transmitir los principios y valores necesarios para hacer progresar el desarrollo, consiguiendo que la juventud tenga una percepción favorable con respecto al mismo, el futuro de éste puede verse seriamente comprometido dificultando el desarrollo de individuos responsables, concientizados de su papel presente y futuro dentro de la sociedad (UNESCO, 1998).

De esta manera, partiendo de la premisa anterior, el presente trabajo tiene como propósito explorar la ética que la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

(FCES) de la Universidad del Zulia (LUZ), contempla, transmite y exige en la formación de sus egresados. Se efectuó análisis documental, desde la Constitución hasta los planes curriculares de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la FCES en la búsqueda de contenidos orientadores de la conducta ética que debe exhibir el estudiante de la escuela.

1. Ética

El ethos, según la visión aristotélica significa temperamento, carácter, hábito, modo de ser (Escobar, 1992); pero ese carácter o modo de ser se refiere al hombre en sociedad, ya que la ética no tiene sentido lejos del individuo, por el contrario: existe a partir del hombre y constituye una conquista del mismo a través de su vida.

Para Follari (2003) la ética no es solo un código moral de conductas permitidas y prohibidas, tampoco es simplemente la idea de comportarse bien de una manera convencional y sin transgresiones, sino que la ética es siempre el efecto de un ser-con-otros que, de alguna manera, depende del relativismo cultural, de las creencias, supuestos básicos, acuerdos, principios, credos o filosofías que se encuentran inmersas en cada grupo humano.

A lo largo de los siglos, el concepto de ética ha evolucionado, pasó por una visión absolutamente moralista (kantiana) con el deber ser por encima de toda consideración; por una utilitaria (resultados) con defensores como Milton Friedman cuando sostenía que si no era ilegal, estaba bien, muy propio de la modernidad y la era industrial capitalista; la ética hermenéutica, esa “mediación histórica” de lo normativo valorativo con la respectiva situación práctica y el saber moral” (Maliandi citado por Casali, 2002:15) hasta la visión actual,

con matices de postmodernidad que se orienta a una profundización de la práctica ética como una forma de legitimarse las instituciones ante la sociedad (Cortina, 1994).

Sostiene García (2002), refiriéndose a los tiempos que corren, que la conducta no ética además de poner en peligro la supervivencia de las organizaciones, impide disfrutar de una vida buena y bien convivida: “El ser humano no sólo aspira a la tecnoutopía: aspira a vivir socialmente bien. Intenta que su vida sea la mejor de las posibles: una buena vida, una vida buena, una vida bien vivida, una vida convivida” (García, 2002:13). Estas son aspiraciones éticas del hombre en sociedad. Esa orientación del autor, tiene que ver con la acepción actual de la ética aplicada a las distintas disciplinas (Cortina, 1993), buscando una transdisciplinariedad en el tratamiento de la ética y una transversalidad en su estudio como única forma de incorporarla a la vida cotidiana.

Finalmente, al hablar de los giros actuales de la ética, debemos tocar lo que Apel (1985) ha dado en llamar *La Ética Ecologista* ante *La Condición Postmoderna del Postconvencionalismo* donde, de alguna manera, ante la crisis ecológica que vive el orbe, se plantea la necesidad de un punto de vista ético superior para abordar la crisis ecológica. Pareciera que esta visión deja atrás, al menos para el fin único de salvar el planeta donde vivimos, el utilitarismo y el relativismo cultural que plagó la ética en las últimas décadas, retomándose el concepto aristotélico de una suprema ética por el bien común.

2. Desarrollo sustentable

Como se planteó anteriormente, a partir de los 80 muchos autores se han dedicado al tema del desarrollo sustentable, y a los aspectos éticos involucrados. Para Arias (2003) se

configura en todos los ámbitos como la nueva estrategia de desarrollo que nos permitirá alcanzar niveles de vida más justos y equitativos, en los que se conjugue una protección y uso responsable de los recursos naturales con un incremento en los niveles de bienestar de la mayoría de la población y un crecimiento económico sostenido. Agrega el autor que esto supone una integración de esfuerzos y compromiso por parte del Estado, comunidad científica, iniciativa privada, organizaciones no gubernamentales y sociedad civil en general, universidades incluidas.

Este nuevo concepto de desarrollo promueve una alianza entre economía-humanidad-ambiente, fundamentándose en bases éticas que indican que debe cambiarse la idea de subordinación de hombre-naturaleza a la economía, por aquella que arraigue una cooperación entre ellos, que permita un desarrollo a corto y largo plazo, para lo cual se requiere de un gran sentido sinérgico, es decir, los tres actores mencionados deben funcionar de forma interdependiente, de manera tal que se puedan ir minimizando los destrozos que han venido causando las clases convencionales de desarrollo.

En la actualidad existen muchos intentos para difundir las ventajas de este modelo que permitirá paralelamente, un desarrollo económico y social, lo cual se traducirá, como apunta Kliksberg (2002) en un real desarrollo. Agrega también este autor que para la implementación y éxito de un modelo que permita la sustentabilidad del desarrollo, debe existir una participación activa de la comunidad afectada, entendiéndose ésta como la humanidad entera. Es imperativo que los seres humanos conciban la importancia de aliarse para un bienestar común, es decir, aquél que no signifique el malestar de otros y que en el largo plazo se convertirá en un daño para todos.

Lo anteriormente expuesto, lleva a considerar que es necesaria una formación axiológica sólida que permita internalizar el concepto de bienestar para todos; se requiere formar a la humanidad en valores, es decir aquellos: “Aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo de que una forma de actuar es mejor que su opuesta para conseguir lo que se desea” (García y Dolan, 1997:63). Sin embargo, según estos autores, no todos los valores son iguales: existen valores finales, los cuales representan nuestros objetivos existenciales, y valores instrumentales (medios operativos que utilizamos para alcanzar los valores finales). Convertir un instrumento en la finalidad de nuestras vidas, puede llevar a la destrucción.

Basado en el planteamiento precedente, se puede reflexionar sobre cómo se ha venido concibiendo el desarrollo; se hace evidente que en el pasado en un intento de lograr bienestar para la humanidad se ha confundido la naturaleza de los valores, sustituyendo los valores finales por los instrumentales, trayendo como consecuencia que valores instrumentales como el dinero o la tecnología hayan sustituido valores finales como la felicidad o el bienestar. Entonces, la atención debe dirigirse, a lograr en la humanidad una profunda comprensión y distinción de valores, para así enrumbar el camino hacia un desarrollo en el cual se utilicen los medios para alcanzar los fines deseados y no donde los medios se conviertan en meros fines.

En este sentido, plantea el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2005) que América Latina tiene sed de ética y de desarrollo: una ética que opere realmente en las instituciones y un desarrollo realmente sustentable e inclusivo. La sociedad civil está cada vez más articulada y la opinión pública más activa y participativa exigiendo, por to-

das las vías posibles, que se incorpore a la agenda los grandes desafíos éticos pendientes de la región.

3. La Educación ética como variable dentro de un desarrollo sustentable

En el año 2005 y promovidos por el BID, comenzaron a llevarse a cabo, de manera virtual, diálogos sobre responsabilidad social universitaria. Plantea el grupo que “Una de las misiones de la Iniciativa es promover la integración a los currículos educativos de la enseñanza de la ética para el desarrollo e impulsar programas sistemáticos que hagan de la Universidad un auténtico lugar de formación para profesionales socialmente responsables, líderes éticos de su comunidad” (BID, 2005:1). Agregan que “La Responsabilidad Social Universitaria es la clave para lograr un verdadero cambio en la enseñanza superior en América Latina, a fin de que los futuros líderes y profesionales de la región tengan siempre en mente la ética y el desarrollo participativo como brújula en su vida laboral” (BID,2005:1).

Sirva lo anterior de preámbulo para entender la importancia que tiene la formación ética en los niveles universitarios. La Educación en general, es considerada por Follari (2003) como la mayor posibilidad de recomponer la ética, por la cantidad de personas que pasan por ella, por la cantidad de horas que implica y por el peso del lenguaje; es decir, no es un objetivo de la educación servir desde la ética a la sociedad, sino que es un objetivo de la sociedad el que la educación ayude a reconstruir la ética.

Cuando se habla de educación se engloba todos los niveles en los que ésta se constituye (preescolar, primaria, secundaria y su-

perior); por lo tanto, educar en valores, evidentemente, recorre transversalmente todo el espectro educativo. Por otra parte, sería presuntuoso considerar que las universidades tienen la responsabilidad de formar a los jóvenes éticamente, teniendo en cuenta, tanto la formación anterior, como el porcentaje relativamente pequeño que logra llegar y luego graduarse en ellas (Chaves, 2002). Sin embargo, ésta limitante no exime a la universidad de la responsabilidad de preparar jóvenes profesionales que serán los futuros gestores de las políticas de desarrollo del mundo. En atención a lo anterior, cabe entonces preguntarse, qué tanto contribuyen las universidades a la reconstrucción de la ética, O si por el contrario, tal como lo señala Valleys (2003) en qué medida los saberes transmitidos desde la universidad participan de y reproducen las injusticias del mundo actual.

Para Valleys (2003), las universidades son parte del problema del mal desarrollo mundial, porque son ellas las que han ido formando los profesionales responsables de las políticas macroeconómicas de desigualdad creciente en las últimas décadas, que han hecho del desarrollo una palabra hueca. En este sentido, se hace necesario conocer si las instituciones de educación superior están desempeñando plenamente su función, educando y formando a graduados con valores tanto instrumentales como finales que puedan contribuir a la consolidación del orden social (UNESCO, 1998). A priori, pareciera que la realidad desmiente estos hermosos postulados, ya que como plantea Valleys (2003), el verdadero desarrollo se ha convertido en un mito.

Podría decirse entonces, que el paradigma educativo vigente hasta ahora, no ofrece ya respuestas a las nuevas realidades, lo cual lleva a pensar en la necesidad de sustituirlo por uno que si las brinde. En este orden

de ideas, y con la finalidad de construir este nuevo paradigma, la UNESCO en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, otorgó participación a los clientes principales de ésta: los estudiantes, quienes opinaron que “El éxito de la educación superior depende de su espíritu de dar apertura para ayudar a los jóvenes a entender mejor el mundo y a adquirir mediante la educación una autonomía que les permita prestar su contribución a la sociedad” (UNESCO, 1998: 34).

Casali (2003) considera que la totalidad de la sociedad está necesitando en forma urgente que la universidad, como una de las instituciones pilares en la formación de los ciudadanos, asuma un compromiso mayor con la ética y los valores. Agrega el autor que esta priorización de la enseñanza de la ética, no sólo afecta a las instituciones de formación de líderes gerenciales en niveles de post-grado, sino a la universidad en todas sus carreras. Por su parte, el rector de la Universidad Metropolitana de Caracas, Dr. José Moreno León plantea lo siguiente: “El objetivo fundamental del nuevo sistema educativo debe ser el formar un ciudadano ejemplar por su conciencia cívica, su elevado valor ético, de solidaridad, asociatividad y de compromiso proactivo con la nueva visión del desarrollo, y con las habilidades para mantenerse en un proceso continuo de aprendizaje y formación” (Moreno citado por Casali, 2003). Tal es el nuevo paradigma que universidades en el país están planteando.

Finaliza Casali (2003) mencionando, que el tema de la formación ética de la comunidad tiene que ser tomado de una forma distinta, dándole una importancia mucho más marcada. Aquí la educación y en particular la universidad tiene un rol a cumplir que es ineludible: no se puede continuar mi-

rando hacia el costado. La ética y los valores deben llegar a ser elementos que tiñan toda la currícula y que involucre a todos aquellos que estén vinculados con la formación de los estudiantes. Tiene que ser transdisciplinaria y transversal. Este es un gran desafío de trabajo que tienen hoy las universidades.

Fuenmayor (2003), en franco apoyo a las ideas de Casali (2003), plantea un reto ético que tienen las universidades venezolanas, a fin de convocar a la formación de un hombre más humano que convierta nuestras instituciones en centros ideológicos de elaboración alterna ante el proceso de deshumanización puesto en marcha en el planeta desde hace ya algún tiempo. Evidentemente, esto tiene una fuerte relación con las consideraciones de la UNESCO y sus tres postulados, (calidad, pertinencia y equidad) para un modelo educativo sustentable. En este sentido, atiende a ideas aportadas por estudiantes que participaron en la Conferencia de 1998, sobre estrategias a aplicar en las distintas áreas del conocimiento impartidas en las universidades, entre las cuales resalta el fomento de “... una deontología empresarial que pueda incluirse en los planes de estudios, habida cuenta de su pertinencia en las cuestiones relacionadas con el desarrollo” (UNESCO, 1998:16).

Esta deontología empresarial no es más que un compendio de valores que debe guiar la gestión de los que tomarán las decisiones en cuanto a las políticas económicas del mañana. Desde esta perspectiva, la universidad puede considerarse como uno de los espacios sociales más estratégicos para impulsar una conciencia ética que permitirá sentar las bases para un desarrollo sustentable que transformará las visiones de aquellos que según Morin (2000) el viejo modelo de desarrollo ha convertido en subdesarrollados mentales, psíquicos y morales.

4. Contenidos éticos en los documentos dirigidos al componente estudiantil de LUZ

La actual Constitución Nacional (1999), establece que la educación es un servicio público y está fundamentado en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo (Art.102) por lo cual, la educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y comprobada idoneidad académica. Asimismo, la carta magna señala que a los efectos de su ingreso, ascenso y permanencia en el sistema educativo, los docentes deberán someterse a una rigurosa evaluación que responda a criterios de evaluación de méritos sin injerencia partidista o de cualquier otra naturaleza (Art. 104). Igualmente, obliga al Estado a velar por el cumplimiento de los principios éticos y legales en las actividades relacionadas con la investigación científica, humanística y tecnológica (Art. 110). Lo anterior pretende garantizar que la educación se oriente a la búsqueda del saber, libre de prejuicios o criterios sesgados, estableciendo principios y valores en la formación integral de individuos, generando en estos una conciencia social de participación ciudadana.

Con respecto a la educación superior, en la Constitución Nacional sólo se menciona que estará dirigida a la formación integral del alumno y a su capacitación para una función útil a la sociedad. Llama la atención, que con respecto al académico se exige una conducta moral y ética, pero con respecto al estudiante, no se incluyen explícitamente, estos conceptos en su formación. Se hace énfasis en una educación pluralista que permita explorar el

potencial creativo generando una conciencia ética del trabajo, sin embargo, al hablar específicamente del estudiante, se reconoce la necesidad de capacitar un individuo *útil* para la sociedad, es decir, apto para hacer una cosa, sin hacer mención a las actitudes y conductas que el alumno debe exhibir para que pueda generar, así como formar parte, de una sociedad orientada al desarrollo sustentable.

De acuerdo con la Ley de Universidades (LU, 1970), la enseñanza universitaria se inspirará en un definido espíritu de democracia, de justicia social y de solidaridad humana, y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal (Art. 4) debido a que, según la misma ley, la universidad es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre (Art. 1).

De conformidad con lo dicho anteriormente en la LU se establece que los alumnos están obligados a asistir puntualmente a las clases, trabajos prácticos y seminarios, así como, mantener un espíritu de disciplina en la Universidad colaborando con sus autoridades para que todas las actividades se realicen normal y ordenadamente dentro del recinto universitario, tratando respetuosamente al personal universitario e igualmente a sus compañeros, cuidar los bienes materiales de la universidad siendo guardianes y defensores activos del decoro que deben prevalecer como normas del espíritu universitario. Igualmente esta ley señala que los alumnos que no cumplan tales obligaciones serán sancionados, según la gravedad de la falta, con pena de amonestación, de suspensión temporal, de pérdida del curso o expulsión de la universidad, de acuerdo con lo que establezcan los reglamentos respectivos.

En este sentido se puede decir, que tanto en la Constitución Nacional como en la Ley de Universidades se reconoce la importancia de la educación para la formación de individuos íntegros con una conciencia ética moral, con conciencia de participación ciudadana; sin embargo, en la Ley de Universidades no se refleja, definen o establecen valores éticos que deben ser impartidos y/o exigidos al estudiante, sino una especie de código de conducta que describe una serie de obligaciones que éste debe cumplir.

En el caso específico de la Universidad del Zulia, en el documento denominado Filosofía de Gestión (1994) se entiende la ética como “la conducción de las actividades con estricto apego a altos principios morales que se expresan en la consideración del bien como cimiento de la felicidad individual y en la obtención plena de su compromiso con la sociedad venezolana”. En este mismo orden de ideas, LUZ se identifica con los siguientes valores: democracia, solidaridad, autonomía, responsabilidad, excelencia, liderazgo y lealtad (LUZ, 1994: 11-13).

En 1997, se emite una nueva Filosofía de gestión donde se plasman una serie de objetivos estratégicos e institucionales entre los cuales se destaca: “Conducir un proceso de formación de un profesional hábil y útil para ubicarse en un mundo competitivo, globalizado, integrado, regionalizado en proceso acelerado de transformación, con base en resultados de una educación con calidad y pertinencia social” (LUZ, 1997:12). Así mismo, dentro de las estrategias institucionales se propone la promoción de los valores institucionales y el fortalecimiento de programas para el desarrollo bio-psicosocial del alumno (LUZ, 1997). También, debe ofrecerle una formación integral que responda a las exigencias del

mundo contemporáneo y le capacite para enfrentar los retos futuros (C.U, 1997).

Llama la atención lo reiterado del concepto de individuo útil, al cual LUZ le añade el de hábil, énfasis neoliberales más relacionados con instrucción que con formación, y que definitivamente no comprenden valoraciones éticas.

La operacionalización de la filosofía supuso la elaboración de un Plan de Desarrollo Estratégico (1996-2000). Sin embargo, este documento, a pesar de fundamentar su actividad en los más sólidos principios éticos, establecía la importancia ni la forma de transmitir contenidos éticos al estudiante, sino la formación de un individuo capaz de afrontar las exigencias de una sociedad globalizada.

Más recientemente, fue emitido otro documento por la Comisión Operativa para la Transformación de LUZ (COTLUZ, 2004) el cual se titula Ética, Moral y Valores en el contexto de la Transformación y el Desarrollo Humano, donde se presenta una nueva misión y visión de la Universidad del Zulia formulada por dicha comisión en el año 2003, que básicamente repiten los principios éticos que sustentan a la institución, e incluye “...formación integral de profesionales, capacitados para interactuar con independencia y asertividad en sociedades globales y con capacidad para llevar adelante los cambios que el país necesita que contribuyan a elevar la calidad de vida de los ciudadanos y su desarrollo humano” (COTLUZ, 2004:26).

Tanto la nueva misión como la visión, están impregnadas de contenidos éticos que buscan formar un individuo integral, que sea capaz de participar y propiciar un desarrollo sustentable o sostenible; pero como se ha venido mencionando, son simples enunciados, o planteamientos estratégicos que no llevan implícitos tácticas que permitan lograrlos, es de-

cir, lo preocupante es que no sólo se percibe poca presencia de contenidos éticos en los documentos de LUZ, sino que además, cuando están presente, no se establecen mecanismos claros para la difusión e implementación real.

Adicionalmente, todos los documentos que se emiten apuntan a lo que debe ofrecérsele al alumno, sin embargo, no se encuentran contenidos que orienten al estudiante sobre cómo debe ser su actitud y/o conducta dentro y fuera de la institución. Se dirigen al fin, sin explicar los medios para alcanzar esos fines.

En cuanto a la revisión efectuada a los planes curriculares para las carreras de Administración y Contaduría Pública (1994) de LUZ, se encontró que ambos se proponen cultivar e igualmente acrecentar valores de identidad, solidaridad, humanización e igualdad de opciones, así como de responsabilidades en los futuros profesionales.

Ambos planes se encuentran conformados por los valores preferibles y deseables en el comportamiento de los licenciados, cuya actitud debe basarse en la consideración de los valores y de la ética. Con base en la importancia que se le adjudica a la variable ética se definen los valores que deben orientar a los profesionales en Administración y Contaduría Pública, como: confianza, educación para desenvolverse eficientemente, espíritu de servicio, solidaridad, autoestima y pensamiento ganar-ganar.

En términos generales, ambos planes curriculares están basados en fundamentos axiológicos similares; no obstante, estos fundamentos están expresados de manera muy genérica que no permiten percibir la vía o vías que utiliza la universidad, específicamente la Escuela de Administración y Contaduría Pública para transmitirlos a sus estudiantes. Fuera de este saludo a la bandera representado por los contenidos axiológicos de los planes curri-

culares, no se observa otro esfuerzo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en general, o de la Escuela de Administración y Contaduría Pública en particular para generar conductas éticas en el estudiantado de la Escuela. Y menos aun, se le exigen conductas éticas al alumnado que quiera ingresar o permanecer en la institución.

Otro documento que pudiera y debiera servir de guía al estudiante de LUZ es la Guía del Estudiante (2003) ya que es un material informativo, cuyo objetivo es facilitarles el conocimiento en cuanto a la institución, trámites y procesos que la actividad académica exige regularmente. La Secretaría de LUZ al publicar esta clase de material pretende contribuir al desarrollo de una comunidad estudiantil conocedora de sus deberes y derechos.

Siendo esta guía, la fuente de información más directa a la cual los estudiantes tienen acceso, es un excelente instrumento para orientarlos, tanto en los aspectos prácticos como éticos. Sin embargo, resulta bastante preocupante la poca o nula presencia de contenidos éticos que orienten la conducta de los alumnos. Más aun, lejos de orientarlos, un crítico aguzado podría concluir que los desorienta: En este sentido, llama especialmente la atención, la forma en la cual se encuentran redactados los deberes y derechos estudiantiles.

Se plantea que el estudiante tiene el deber de luchar para que se haga realidad su formación profesional, por la participación en la conducción de la universidad, por la aplicación de una adecuada y correcta administración de la justicia universitaria, por su verdadera protección social, entre otros. En contraparte, se contempla que los estudiantes tienen como derecho ingresar a la educación superior, participar en la conducción universitaria, disenter,

discutir, y desarrollar una visión crítica, además tienen derecho a una protección social.

Lo interesante no es exponer los diez deberes y derechos que se contemplan en la guía, lo peculiar es la evidente repetición de ítems con diferentes títulos (deberes y derechos) cuando en realidad no se hace distinción clara entre ambos. A manera de ejemplo: si los estudiantes tienen el derecho a la protección social y económica, ¿por qué además tienen el deber de luchar por ella?. Porque se les reconozca ese derecho. El ejemplo apunta a esclarecer cuál es la función que realmente está cumpliendo la Guía del Estudiante.

Resulta alarmante observar la cantidad de veces que se plantea el deber de luchar por diversas metas consideradas en la guía como prioritarias; se supone que este material es conocido por todos aquellos que hacen vida estudiantil en la Universidad del Zulia, por consiguiente, todos sus planteamientos deberían ser congruentes con la filosofía y valores de gestión de la institución como herramienta de difusión y formación. No obstante, no existe vinculación entre sus planteamientos y la misión de ser de una institución fundamentada entre otras cosas en los más sólidos principios de ética y excelencia.

La guía del estudiante no plantea deberes que apunten a un comportamiento ético basado en valores como la responsabilidad, puntualidad, honestidad, respeto (hacia la institución, profesores, compañeros, personal o si mismos), deja al libre albedrío de los estudiantes la forma de desenvolverse dentro de la institución. Esto no quiere decir que el alumnado adoptará irremisiblemente conductas desfavorables, pero los priva de una orientación a la cual sí tienen derecho.

La ausencia de estos aspectos puede en algunos casos crear una confusión tal, que los estudiantes podrían interpretar que su función

básica en la universidad no es la de estudiar sino más bien la de luchar y defenderse, pareciera que esta guía lejos de constituir un material que permita orientar el comportamiento de la comunidad estudiantil, se ha constituido en una declaración en la cual se puede percibir cierto grado de violencia en la forma en la que se encuentran redactados los deberes y derechos. Tal parece que la universidad y el estudiante son contrincantes en una misma pelea, en la que la institución priva al estudiante de sus derechos por lo que éste se ve obligado a luchar por ellos.

Este material que se editó con la intención de informar a los estudiantes sobre todos los aspectos relacionados con su vida académica no contiene planteamientos dirigidos a crear una conducta ética; los deberes y derechos expuestos son bastantes vagos sin un contenido que propicie que los estudiantes conozcan el privilegio y compromiso de pertenecer a la institución; por otra parte, alumnos formados bajo la convicción de sólo luchar y defenderse difícilmente contribuirán positivamente a un desarrollo de tipo sustentable.

Después del análisis efectuado nos preguntamos: ¿Está la Escuela de Administración y Contaduría formando individuos con una conciencia ética orientada hacia la consecución de un desarrollo sustentable?. De acuerdo al análisis previo: No. Son muy pocos, por no decir ninguno, los contenidos éticos dirigidos al estudiante que se encuentran en los documentos de la Universidad, ninguna la guía que se ofrece al académico sobre los aspectos éticos de su labor.

Sin embargo y a fin de apoyar el análisis documental, se buscó conocer la percepción del estudiante sobre la institución, las autoridades, los académicos, personal de apoyo (administrativo y obrero), sus compañeros y si mismos, en cuanto a las conductas,

éticas o no, exhibidas por cada uno. Moral, valores, credibilidad, fueron otros aspectos consultados.

5. Reflexiones finales

La ética no se decreta, es una forma de vida, recordemos que "... las costumbres éticas se logran con una vida sistemática de virtud y no por actos aislados..." (Díaz, 2000:51). , por lo tanto si en cada documento, cada decisión, cada discurso, cada clase, cada evaluación, no se le da y se le exige actitudes éticas a los alumnos orientadas a un pensamiento colectivo ganar-ganar, donde ellos perciban como actitudes preferibles aquellas que tienen que ver con el bienestar común, no se puede pretender que cuando salgan al mercado de trabajo se conviertan en tomadores de decisiones orientadas a la equidad y la justicia social (desarrollo sustentable).

Así como la noción de desarrollo evolucionó de su concepción tradicional a la de sustentable que hoy se maneja; asimismo las universidades tienen que evolucionar del modelo de capacitación neoliberal, utilitario, científico, objetivo y deshumanizado, hacia un modelo de formación integral e integrador del individuo, que lo egrese como ciudadano ético, con compromiso social, proactivo y abierto al aprendizaje permanente.

Lo que empezó como una corriente ambientalista, se ha convertido en una necesidad para la humanidad, y esta necesidad debe permear las capas universitarias y cambiar la concepción actual de universidad en cuanto al conocimiento que transmite. Es importante diferenciar entre informarse (lo cual puede lograrse hoy en día sin asistir a una institución universitaria) y formarse (lo cual definitivamente

tiene un componente ético incluido). El desarrollo sustentable requiere este último, como herramienta garante de un mundo más equitativo y con paz social.

Plantea Aristóteles, y Follari (2003) se hace eco, que lo único efectivo para aprender el comportamiento ético, es la práctica y la vivencia. Entonces, es indispensable que la universidad se convierta en el escenario para ensayar y aprender el ejercicio de pensar, vivir y sentir éticamente, formando así a los futuros gestores de un desarrollo de largo plazo que se convierta en sustentable.

No obstante, en la Universidad del Zulia y específicamente en la Escuela de Administración y Contaduría Pública de FCES-LUZ la ética no pasa de ser, como menciona Casali (2003:1) "un mero catálogo..... que no está para orientar la acción de sus integrantes sino para presentar a los demás y a la propia autoconciencia institucional un ideario axiológico". Los resultados de la encuesta al estudiantado fueron dramáticos, existe una desesperanza total, un desconcierto y descrédito abrumador. En estas condiciones no puede pretenderse que estos depredadores salgan y se conviertan en individuos con responsabilidad social.

Evidentemente, tal como lo indica Sallas (1998) no es tarea fácil impartir esta clase de educación y existen pocas probabilidades de garantizar que el graduado haya desarrollado hábitos de conducta ética, pero si las universidades juegan el papel que les corresponde puede asegurarse que el egresado no tendrá la excusa de la ignorancia o de la inconciencia acerca de la naturaleza de sus actos, y aumentaremos las posibilidades de contribuir realmente a formar al individuo que la sociedad actual demanda.

Bibliografía citada

- Apel, Karl-Otto (1985). **La transformación de la filosofía**. Ed. Tecnos, Madrid, T.I-II, 376 y 445 pp. Disponible [en red] www.opuslibros.org/Index_libros/Reensiones_1/apel_tra.htm
- Arias, Miguel Ángel (2003). **Desarrollo Sustentable, una propuesta ante la desilusión del progreso**. Academia Nacional de Educación Ambiental. Disponible [en red] <http://www.ambiental.ws/anea>. México.
- Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicado en Gaceta Oficial N° 36.860. Venezuela.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2005). Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo del BID/SDS, Diálogo Virtual Global sobre la Responsabilidad Social Universitaria: La Responsabilidad Social Universitaria: Definición y Estrategias, Antecedentes, noviembre 2005. Disponible [en red] www.iadb.org/etica
- Casali, Carlos (2002). La ética de la universidad, Asterión XXI **Revista Cultural**, año 1 N° 4, setiembre-octubre 2002. Disponible [en red] www.asterionxxi.com.ar/numero4.htm 27 párrafos.
- Casali, Horacio (2003). **La Universidad y la formación ética. Presentado en el evento en Uruguay**. "La Agenda Ética Pendiente de América Latina". Disponible [en red] <http://www.iadb.org/etica/SP4321/DocHit.cfm?DocIndex=1258>.
- Chaves, Jorge Arturo (2002). Ética, empresa y educación superior. **Revista Iberoamericana de Educación**. N° 29. Editada por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).
- Chávez de la Peña, Jorge (1997). **Desarrollo sustentable y ecoturismo**. [en red]: Disponible en <http://www.planeta.com/ecotravel/mexico/ecoturismo/jcp1197.html>.
- Congreso de la República de Venezuela (1970). Ley de Universidades y Reglamento Parcial, Gaceta Oficial de la República de Venezuela extraordinaria N 1.429 de fecha 8 de setiembre de 1970.
- Comisión Operativa para la Transformación de LUZ (2004). **Ética, moral y valores en el contexto de la transformación y el desarrollo humano**. Maracaibo-Venezuela.
- Consejo de Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (1994). Plan Curricular de Contaduría Pública.
- Consejo de Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (1994). Plan Curricular de Administración.
- Cortina, Adela (1993). **Ética aplicada y democracia radical**, Madrid: Tecnos.
- Cortina, Adela (1994) **Ética de la empresa: claves para una nueva cultura empresarial**. Madrid: Trotta.
- Díaz, Jazmín (2000). La ética en la gerencia vista a través del Desarrollo Organizacional. **Revista Venezolana de Gerencia**, Año 5. No. 10, Maracaibo, Vzla.
- Escobar, Gustavo (1992). **Ética**. Mc. Graw Hill, México.
- Follari, Roberto A. (2003). Ética y educación en la contemporaneidad. **Revista de Ciencias Sociales**. Vol. IX, N° 1. Maracaibo-Venezuela.
- Fuenmayor Toro, Luis (2003). Principales retos éticos de la universidad venezolana. Presentado en el evento: "La Agenda Ética Pendiente de América Latina". Disponible [en red]. <http://www.iadb.org/etica/SP4321/DocHit.cfm?DocIndex=1283>.

- García, Salvador (2002). **XII Convención internacional de Recursos Humanos. Acelerando los resultados a través de las personas.** La influencia de lo intangible en los resultados: cultura, valores y efectividad. Guatemala, 13 junio 2002.
- García, Salvador y Dolan, Shimon (1997). **La Dirección por Valores.** Editorial McGraw-Hill. Madrid-España.
- Kliksberg, Bernardo (1997). Hacia una gerencia social eficiente. Algunas cuestiones claves. **Revista Venezolana de Ciencias Sociales.** Vol.1, N°1. Maracaibo-Venezuela.
- Kliksberg, Bernardo (2002). **Hacia una Economía con Rostro Humano.** Segunda Edición. Ediciones Astra Data, S.A. Maracaibo, Venezuela.
- Morin, Edgar (2000). Estamos en un Titanic. Presentado en el evento: United States of America: "Ética y Desarrollo". Disponible [en red] <http://www.iadb.org/etica/sp4321/DocHit.cfm?DocIndex=544>
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente- (2002). **Manifiesto por la Vida.** Por una Ética para la Sustentabilidad. Disponible [en red] <http://www.rolac.unep.mx/educamb/esp/mantexto.htm>
- Salas de Molina, Doris (1998). Estudio teórico sobre valores y formación docente. **Encuentro Educativo.** Vol. 5, N° 1. Venezuela.
- UNESCO (1998). **La educación superior en el siglo XXI.** Visión y Acción: La educación superior para la nueva sociedad, la visión estudiantil. París.
- Universidad del Zulia (1994). **Filosofía de Gestión de la Universidad del Zulia.** Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo-Venezuela
- Universidad del Zulia (1997). **Plan de Desarrollo Estratégico.** Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo-Venezuela
- Universidad del Zulia (1997). **Filosofía de Gestión de la Universidad del Zulia.** Ediciones Astro Data, S.A. Maracaibo-Venezuela
- Universidad del Zulia (2003). **Guía del Estudiante,** Secretaría de LUZ, EdiLUZ, Maracaibo, Venezuela.
- Vallaes, Francois (2003). Orientaciones para la enseñanza de la ética, el capital social y el desarrollo en las universidades latinoamericanas. **Revista Venezolana de Gerencia.** Año 8, N°21. Maracaibo-Venezuela.

Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)

Atencio Cárdenas, Edith*
González Pertuz, Blanca**

Resumen

El objetivo del presente artículo es determinar la calidad del servicio que ofrece la Editorial de la Universidad del Zulia, de acuerdo con la percepción, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios. El tipo de investigación fue descriptiva, con diseño de campo, no experimental, para lo cual se elaboró y aplicó un instrumento de recolección de datos en la Universidad del Zulia a una muestra donde intervinieron 45 usuarios. Los resultados indicaron que la calidad en la prestación del servicio según la percepción de los encuestados es favorable en los aspectos de fiabilidad, empatía y tangibilidad; a excepción del aspecto capacidad de respuesta. En cuanto a las expectativas, los usuarios esperan obtener el mejor de los servicios por parte de la institución, siendo negativa la capacidad de respuesta. En cuanto al nivel de satisfacción se demostró un resultado positivo relacionado a los aspectos de fiabilidad, empatía y tangibilidad, mientras que la capacidad de respuesta se presenta con un resultado negativo. Se concluye que las expectativas esperadas por los usuarios son mayores a las percibidas derivando de los usuarios que acuden a demandar el servicio de EDILUZ un nivel de satisfacción negativo.

Palabras clave: Calidad de servicio, percepción, expectativa, satisfacción, cliente.

Quality of service in the University of Zulia Editorial (EDILUZ)

Abstract

The objective of this article is to determine the service quality offered by the University of Zulia Editorial Office (EDILUZ) according to the perception, expectations and level of user satisfaction. The research is descriptive, with a non-experimental field design for which an instrument for data collection was elaborated and applied in the University to a sample of 45 users. The results indicate that that service quality according to the perception of those interviewed was favorable in aspects such as confidence, empathy and tangibility,

Recibido: 06 - 01 - 28 • Aceptado: 06 - 12 - 07

* Lic. en Administración; Magíster en Gerencia de Empresas, mención: Servicios Administrativos. Cursante del Doctorado en Administración de Empresas. Coordinadora Administrativa de la Revista Venezolana de Gerencia del Centro de Estudios de la Empresa, de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. E-mail: edithsoraida@ yahoo.es

** Lic. en Administración; Magíster en Gerencia de Empresa, mención: Servicios Administrativos, Cursante del Doctorado en Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia. E-mail: lilidepuche@ yahoo.com

except in the aspect of response capacity. In relation to expectations, users hope to receive better service on the part of the institution, since the present capacity is evaluated as negative. In relation to satisfaction levels, the result was positive in relation to aspects such as confidence, empathy and tangibility, while the response capacity was classified as negative. The conclusion is that user expectations were greater than those perceived and users of the EDILUZ service have a negative satisfaction level in this respect.

Key words: Service quality, perception, expectations, satisfaction, clients.

Introducción

El siglo XXI se caracteriza por la tecnología, la exigencia del mercado, la calidad del servicio y la tendencia a la satisfacción del cliente, las cuales están superando las expectativas de las organizaciones actuales (Love-lock, 1997).

En este sentido, en la actualidad el concepto de calidad del servicio se asocia con los esfuerzos que cada organización debe realizar en la creación de una cultura, la cual permita producir bienes y prestar servicios considerados de calidad, para optimizar su productividad y beneficios, garantizando a su vez, la permanencia y la competitividad de la organización y por ende la satisfacción de sus usuarios. Dicha satisfacción sólo se logra cuando los usuarios cubren sus percepciones y expectativas del servicio solicitado.

Por ello, cada vez es más intensa la tendencia que pauta una inclinación por convertir al servicio en el factor clave de los negocios y en una estrategia para la competitividad. Para las organizaciones prestadoras de servicio, la clave es tener una comprensión clara de los beneficios específicos que proporciona un servicio a los usuarios, identificar el objetivo del servicio y después examinar cómo se modifica o se cambia medianamente un proceso de servicio específico, esto permite desarrollar una mejor comprensión del servicio fundamental y de los servicios primordiales que ofrece a los clientes (Lovelock, 1997).

Además en la actualidad se dispone de mayores conocimientos sobre la administración del servicio, no sólo en el mercado interno y externo, sino también en funciones que necesariamente interactúan con ella; hoy día nadie desconoce que el éxito de las organizaciones esta dejando de ser un exclusivo reflejo de los activos físicos y de los recursos de infraestructura, apoyándose así en los activos intangibles asociados con las capacidades y conocimientos de la gente, como también de las actitudes de buen servicio al usuario (Lovelock, 1997).

Este argumento es válido, sobre todo para el caso de las instituciones educativas, quienes son entes prestadores de servicio y como tales se deben a los diferentes tipos de clientes que en algún momento requieren de su servicio, con la expectativa que sea ofrecido con la calidad esperada. La Universidad del Zulia, no escapa a este requerimiento, por ello con la resolución N° 336 del Consejo Universitario (23-04-97), se establece la reorganización académico-administrativa como parte de un proceso de evaluación institucional, en respuesta a las exigencias y demandas de los usuarios como un proceso integral y participativo, basado en una revisión global de la institución y asumido como una herramienta de transformación y cambio institucional que permitan su uso en la orientación, racionalización, conducción y desempeño de la gestión universitaria.

Esa reorganización se ha extendido hacia Facultades y Dependencias prestadoras de servicio, como lo es el caso de la Editorial de

la Universidad del Zulia (EDILUZ), responsable de los lineamientos de promoción y distribución de publicaciones, divulgando el conocimiento a través de la edición y distribución de medios impresos que le sirven de soporte a las funciones básicas de LUZ: docencia, investigación y extensión, secciones que demandan un esfuerzo en la prestación de servicios. Por ello, se justificó la realización de la investigación que da origen al artículo a fin de conocer la calidad de servicio en EDILUZ.

1. Consideraciones generales

Antes de entrar de lleno al objeto de estudio, se disgregará la variable calidad de servicio y luego la conjugaremos en toda su expresión comenzando por citar algunas conceptualizaciones emitidas por los siguientes autores:

Calidad

Son muchos los autores que han expresado lo difícil de una definición de calidad; el diccionario de la lengua española define el vocablo calidad en los siguientes términos: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Según lo que plantean la norma ISO 9000:2000, calidad: “Es el grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”.

En tal sentido Kaoru Ishikawa (1994), define calidad como: “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad

del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”.

Philip Crosby (1998) define que calidad es: Conformidad o cumplimiento de los requisitos. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos.

Juran y Gryna (1999), plantea que la calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por la documentación técnica y los consumidores.

En este sentido, es el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del consumidor.

El concepto de calidad es multidimensional, en el sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente.

Calidad también es: Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicios en función del “valor” que han recibido y percibido (Pérez, 2001).

De acuerdo con esta definición, calidad es el “valor” que el cliente recibe del producto o servicio sin ninguna relación directa con el costo de producirlo o suministrarlo. En función de ese “valor” todo cliente asigna un precio a la satisfacción de su necesidad.

Se ha reconceptualizado por Fernández Clúa (2002) para los servicios el concepto de calidad integral, a tenor de lo planteado por ISO 9000, 14000 y 18000, como: “la capacidad de los procesos de servicios que incrementan su valor al desarrollar la servucción en equilibrio y

con clima adecuado de forma competitiva para satisfacer necesidades, deseos y/o expectativas de los clientes sin efectos negativos para el medio ambiente y que contribuyen a la elevación de su nivel de vida”.

Servicio

Es corriente en la literatura especializada reconocer la dificultad de adoptar un concepto universal válido de servicio; en el conocido artículo “On goods and services” de T. P Hill (2004), se define el servicio como el cambio que una unidad productiva origina en la condición de una persona o de un bien perteneciente a esta.

Las normas internacionales ISO muestran la siguiente definición: Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor (organización o persona que proporciona un producto) y el cliente (organización o persona que recibe un producto) y generalmente es intangible. (ISO 9000:2000).

La prestación de un servicio constituye un proceso con diversos grados de complejidad, que se inicia con unas entradas (insumos), se llevan a cabo en un plazo de tiempo mediante la realización de un número determinado de actividades y finaliza con la consecución de unos resultados que se entregan al cliente, ya sea interno o externo. El servicio que se presta puede ser puro, sin producto, o puede estar básicamente constituido por producto.

Por otra parte en el texto “El servicio al cliente. Guía para mejorar la atención y la asistencia”, se define servicio como las actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que recibe el cliente de sus actividades principales” (M. Peel 1990).

Es importante destacar el concepto de servucción plasmado en “Servucción. El marketing de los Servicios”, (Eigler y Langeard, 1989), donde plantean que servucción es: “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente - entidad necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características y niveles de calidad han sido determinados”.

Calidad de los servicios

Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.

La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo incluyéndose los elementos de la tecnoestructura, Línea Media y Staff de Apoyo, incluyendo todo lo que se relaciona directa e indirectamente con los clientes, pues cuanto más dependa la calidad del servicio y del comportamiento del Recurso Humano, mayor será el riesgo de que no resulte acorde a lo establecido. Hay que enseñar a los que producen servicio que el cliente no ve en el servicio más que “lo que no funciona”, o sea cuando un cliente evalúa y lo hace constantemente, la calidad de un servicio no separa sus componentes, lo juzga íntegramente, lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. Es decir, que la calidad es más bien la correspondencia entre la percepción de las propiedades de un bien y/o servicio con lo que de él se espera.

Por ello, “la calidad del servicio es total o inexistente. Cuando un cliente valora la calidad del servicio no disocia sus componentes. La juzga como un todo” (Horovitz, 1997).

De acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de sus necesidades, existen tres tipos de calidad: (Pérez, 2001).

Calidad requerida: Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.

Calidad esperada: Satisfacción de los aspectos no especificados o implícitos.

Calidad subyacente: Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

Planteado lo anterior, el propio autor define calidad de servicio como: “El Gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”. De acuerdo a esta definición precisa que para mejorar la calidad de servicio habrá que ajustar las expectativas que el cliente tiene gestionándolas adecuadamente, aumentándolas o disminuyéndolas, o mejorar su percepción de la realidad. Además, expresa que un servicio será catalogado de excelente cuando sobrepase las expectativas que el cliente necesita satisfacer.

Según Juran y Gryna (1999), “la satisfacción del cliente se define a partir de dos componentes: las características del producto y la falta de deficiencias”.

Constituyéndose la satisfacción del cliente en una de las características que definen la aptitud de los procesos.

En las memorias “Gestión de la calidad en organizaciones de servicios”, la autora, Fernández Clúa, (2001) plantea la necesidad de que se deben integrar al Lazo de Calidad, los términos de *calidad real* y *sustituta* (Ishikawa, 1988), *calidad percibida* y *calidad potencial* (Fernández Clúa, 2001), lo que permitiría analizarlo en toda su dimensión.

La *calidad real*: está dada por la expectativa o la necesidad. La *calidad sustituta* es la

derivación de la calidad real a las condiciones del servicio en términos de características de calidad específicas. La *calidad percibida* es la impresión, el impacto que ha causado el servicio en el cliente y la *calidad potencial* se refiere a aquella que es capaz de dar la entidad con las condiciones que posee; por lo general, la misma se modifica con el resultado de un proceso de análisis o mejora.

Se expresa entonces que calidad es el saldo positivo entre lo que el beneficiario “*recibe*” y lo que “*esperaba*” y que es la esencia misma del acto de servicio.

Al respecto, Albrecht y Zenke (1998:03), señalan que un servicio se produce al instante de prestarlo, no se puede inspeccionar ni almacenar, así como tampoco se puede demostrar quien lo recibe, no tiene nada tangible, su valor depende de la experiencia personal, en gran parte es subjetivo, por tal razón, la prestación de un servicio requiere interacción humana, las expectativas del receptor son parte integral de su satisfacción con el resultado.

La estrategia del servicio según Arrebola (1994:312), es una de las partes más importantes porque define la cultura interna de la organización y la imagen que ésta desea proyectar al exterior. Necesita ser elaborada por escrito y ampliamente para que nadie tenga duda alguna sobre lo que trata de conseguir. Requiere ir acompañada de una estructura empresarial que permita una rápida respuesta a cualquier exigencia del usuario. Debe incluir:

- Las necesidades y expectativas de los clientes.
- Las actividades de las competidoras.
- Visión de futuro.
- Servicio material: el producto, el entorno y los sistemas de prestación del servicio.

- Servicio personal: conocimientos y habilidades, actitud de personal y sistemas personales.

En este sentido, Albrecht y Zenke (1998:135) señalan que aún cuando existen muchos puntos que se deben enfocar en la gerencia de la prestación del servicio, la calidad y la productividad constituyen el centro de todo; que el servicio sea su principal producto o sólo una parte de él, la prestación tiene que ser efectiva, eficiente y responsable si ha de tener algún valor para el usuario. Generalmente la calidad de servicio se refiere a la combinación de elementos que son evaluados por la percepción del usuario con relación a un servicio. La calidad del servicio arroja casi siempre grandes sorpresas porque los usuarios no expresan abiertamente sus sentimientos, una razón es porque aún no están completos, dado que el encuentro del servicio es casi siempre una fracción del “proceso que busca el usuario”.

Asimismo, es significativo señalar la relevancia que tiene la variable *calidad de servicio*, la misma no sólo genera preocupación en la alta gerencia, sino también en el resto del personal de la organización, cuyas funciones están estrechamente relacionadas con el usuario.

Al respecto, Horovitz (1997:50) menciona algunos principios en los cuales descansa la calidad de servicio:

- El usuario es el único juez de la calidad del servicio.
- El usuario es quien determina el nivel de excelencia del servicio.
- La empresa debe establecer compromisos que le permitan alcanzar sus objetivos, incrementar sus ingresos y distinguirse de la competencia.
- La organización debe prestar atención a las expectativas de sus usuarios, reduciendo

en lo posible la diferencia entre la calidad del servicio y los deseos del usuario.

La calidad del servicio conjuntamente con la sub-dimensiones e indicadores manejados arman el ambiente actual, cada vez más competitivo, donde la calidad es factor decisivo para el éxito de las organizaciones, ya que la prestación del mismo está estrechamente vinculado con la percepción y expectativa del usuario.

La Editorial Universitaria ofrece servicios en varias áreas como son: la traducción de textos, reproducción de papelería en general, diseño e impresión de afiches, periódicos, trípticos, dípticos, carpetas, entre otros, comercialización y venta de textos distribuidos a nivel nacional en ciudades como: Falcón, Valencia, Mérida, Caracas, San Cristóbal, Barquisimeto y el Oriente del país.

2. Aspectos metodológicos del estudio

Medición de la calidad

La medición del servicio aparece como una condición necesaria respecto a la aplicabilidad de determinadas políticas vinculadas al nivel de resultados alcanzados. Una larga tradición literaria en la materia atribuye al cálculo del coste de no-calidad el efecto taumático de desencadenar por sí solo un proceso imparable de mejora. Por lo que:

1. No es posible analizar ni mejorar si no hay medición;
2. La medición en sí es ya un elemento de incitación a la mejora.

Desde un plano estrictamente mecanicista hay que recordar que la calidad es un atributo predicable de los objetivos tangibles y que por tanto puede ser captada y aprendida por los cinco sentidos del hombre. Luego, como cualquier otra sensación, puede ser medida.

El sistema de medición integrada de la calidad supone un paso más en el sistema de medición de la calidad, que posibilita cuantificar automáticamente y sistemáticamente la calidad global de la empresa en un momento dado, su evolución en el tiempo y la contribución de cada una de las unidades que componen la empresa.

La población objeto de estudio estuvo centrada en el área universitaria; actualmente se cuenta entre los usuarios del servicio de edición de textos: Rectoría, Vice Académico, Vice Administrativo, Facultad de Ciencias, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Facultad de Humanidades y Educación, Facultad de Agronomía, CEELA, Facultad de Ingeniería, Facultad de Veterinaria, Dirección de Cultura y el Consejo de Desarrollo (CONDES).

En el taller de elaboración de afiches, periódicos, trípticos, dípticos, carpetas, etc., se cuenta con los siguientes usuarios: Rectoría, Secretaría, Dirección Docente, Comisión Prueba LUZ, Vice Académico, Dirección de Administración, SERBILUZ, División de Extensión, Postgrado Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, y Postgrado Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

En el taller de reproducción de papelería en general se cuenta con los siguientes usuarios: Rectoría, Vice Académico, DIN-FRA, CEDIA, Asesoría Jurídica, Dirección de Administración, Finanzas, Nómina, Contabilidad, Contraloría Interna, DGPU, Servicios Generales, Facultad de Medicina, CONDES, Correo, DIDSE y Servicios Médicos.

En tal sentido la investigación realizada fue de carácter descriptivo con un diseño no experimental transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por un total de 45 usuarios de los servicios que ofrece EDILUZ, entre los cuales podemos ubicar a los Coordi-

nadores de Facultades, Administradores Jefes, Administradores, ubicados en la ciudad de Maracaibo de la Universidad del Zulia.

Para la investigación se utilizó la modalidad del cuestionario simple que consistió en una técnica estructurada que contiene un conjunto de reactivos y alternativas de respuestas; los cuales fueron respondidos de forma directa por los usuarios del servicio que presta EDILUZ. En líneas generales, su finalidad se orientó a la exploración de la percepción, expectativas y satisfacción de los usuarios sobre todo en los aspectos útiles para el servicio que ofrece y presta EDILUZ. El instrumento elaborado llevó por nombre Calidad del Servicio, aplicado a los usuarios de la institución, constituidos por 20 preguntas cerradas, con opciones de respuesta tales como: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca.

Cuyas escalas tuvieron valores de 5 a 1, tomando el mayor número como positivos (5 y 4) y el menor valor (2 y 1) como negativos, siendo el número 3 el valor intermedio de la escala, se utilizaron estadísticas descriptivas. Los datos se registraron en primer lugar bajo frecuencias absolutas, luego de contadas las opciones seleccionadas por los sujetos, a quienes se les aplicó el instrumento que contenía sus respuestas, se transformaron en porcentajes de frecuencias relativas presentadas a través de tablas de acuerdo al sistema de variables.

3. Discusión e Interpretación de los resultados

A continuación se presenta la discusión e interpretación de los resultados referidos a las opiniones expresadas por la población estudiada, considerando los datos obtenidos, los

objetivos planteados; dimensiones, sub-dimensiones e indicadores.

En tal sentido, Zeithaml y Bitner (2002:20) define “la calidad como una función permanente que repercute en una forma global en una organización, así como también el término calidad se asocia al rendimiento de las personas incluyendo sus actos y decisiones, finalmente, es el usuario quien juzga si la calidad de estos bienes y servicios es satisfactorio y aceptable”.

Por otra parte Zeithaml y Bitner (2002:46) plantea un conjunto de indicadores de la calidad del servicio que para efectos de este trabajo fueron catalogados como sub-dimensiones, como lo son: fiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta, y seguridad, indicadores que se adoptaron para la referida investigación.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión percepción se observa en la Tabla I, que del 100% de los sujetos encuestados, un 31% respondió que nunca han percibi-

do que EDILUZ sea una organización con la puntualidad requerida, para entregar el servicio solicitado en el tiempo previsto, el 29% consideró la escala de algunas veces, mientras que el 27 lo ubicó en la escala casi nunca.

En cuanto al indicador responsabilidad, el cual consideran en un 44% como muy siempre, un 34% ubica a este indicador casi siempre, seguido del 22% percibido como algunas veces.

En el indicador confianza es percibido por los usuarios del servicio, ubicando la misma en un 36% en la escala de siempre, un 31% lo ubica en casi siempre y un 22% en casi nunca, los resultados observados evidencia que existe la tendencia por parte de los usuarios, que es necesario tomar en consideración a este factor en el momento de ofrecer el servicio.

En tal sentido se conceptualiza la fiabilidad como la habilidad para suministrar el servicio de forma confiable, segura y cuidadosa, incluye la puntualidad y todos los elementos que le permiten al usuario percibir sus niveles de información y conocimientos perso-

Tabla I
Dimensión percepción

Indicador/opción de respuesta	Siempre	Casi siempre	Alg. veces	Casi nunca	Nunca
Puntualidad		13%	29%	27%	31%
Responsabilidad	44%	34%	22%		
Confianza	36%	31%	22%	11%	
Cortesía	29%	31%	40%		
Comunicación		38%	62%		
Apariencia del Personal	8%	62%	29%		
Acceso a las instalaciones		24%	40%	18%	18%
Infraestructura	11%	20%	44%	16%	9%
Información oportuna	16%	20%	51%	13%	
Tiempo de Respuesta	11%	36%	53%		

Elaboración propia.

nales. Por lo tanto, una evaluación negativa en uno de estos aspectos correspondientes a fiabilidad inciden fuertemente en como califica de forma global el usuario al servicio.

Zeithaml y Bitner (2002:38) indica que la empatía es una característica de la calidad del servicio, de hacer sentir al usuario que es especial, por el trato que se le brinda, siendo un elemento fundamental para una calificación positiva del servicio en general.

En relación a la cortesía que es ofrecida por los trabajadores de EDILUZ, arrojó como resultados que el 40% contestó algunas veces, un 31% contestó casi siempre y un 29% siempre. De lo planteado anteriormente se puede inferir que los usuarios se sienten algunas veces bien atendidos por el personal de EDILUZ al solicitar el servicio.

En relación al indicador comunicación puede observarse que un 62% de los usuarios contestó algunas veces y un 38% contestó casi siempre. Esto representa un logro importante, porque los usuarios del servicio algunas veces perciben que existe claridad entre ellos y el personal de EDILUZ al expresar las características referentes a la realización de trabajos. Reflejando en los aspectos de cortesía y comunicación que, los usuarios se manifiestan positivamente en la escala, señalando que la empatía se desarrolla y se presta en todo los servicios de EDILUZ de manera idónea.

De acuerdo a lo señalado por Zeithaml y Bitner (2002: 38) los elementos tangibles incluyen varios factores como son: los elementos y artefactos que intervienen en el servicio: instalaciones, infraestructura, equipos, procesos y por último la apariencia del personal, aspectos positivos y de relevancia para los usuarios.

En cuanto a la capacidad de respuesta se observó según lo percibido por los usuarios del servicio lo siguiente: la información oportuna se ubicó en algunas veces y el tiempo de

respuesta lo ubicaron en la escala algunas veces, siendo estas manifestaciones de tendencias mas negativas que positivas, las cuales pueden afectar la calidad del servicio y por consiguiente la satisfacción del usuario.

La Tabla I también muestra que el 62% de los usuarios respondieron que la apariencia del personal la ubican en casi siempre,, un 29%, la ubica en la escala de casi nunca y un 8% de los usuarios la ubicó en siempre, ubicando positivamente a este indicador, siendo este un criterio importante dentro de los elementos que conforman la calidad del servicio, que debe poseer una organización.

El indicador acceso a las instalaciones se puede observar que el 40% de los usuarios contestaron en la escala de algunas veces, seguido de un 24% que lo ubica en la casi siempre y un 18% en casi nunca. Se demuestra con el resultado que los usuarios del servicio perciben el acceso para llegar a EDILUZ, como un poco dificultoso e inclusive muchas veces no saben como llegar hasta el edificio, siendo necesario tomar las precauciones para que este indicador no se convierta en un elemento que influya negativamente en la organización.

Con respecto al indicador infraestructura, se puede observar que del 100% de los encuestados 44% consideró a este indicador como algunas veces, un 20% lo consideró como casi siempre y un 16% considera las instalaciones casi nunca. Con relación a los elementos tangibles prevalece en los usuarios una tendencia positiva en cuanto a la apariencia del personal, mientras que el acceso a las instalaciones y la infraestructura; son categorizados por los usuarios como algunas veces.

En tal sentido los dos últimos indicadores hay que observarlos de cerca de fin de que se tome en consideración por parte de la organización, ya que se detecta a la infraestructura e instalaciones, como elementos intermedios,

que pueden llegar a influir negativamente en los usuarios al solicitar el servicio.

Con relación a la capacidad de respuesta, la Tabla I muestra que los usuarios consideran la información oportuna en un 51%, algunas veces le proporcionan la información en el momento justo. Un 20% respondió casi siempre y un 16% opinó que siempre.

Finalmente se presentan los resultados del indicador tiempo de respuesta, arrojando lo siguiente: un 53% de los usuarios indicó algunas veces, un 36% lo consideró casi siempre y un 11% de la población encuestada lo considero en la escala de siempre. Se puede observar como el mayor porcentaje más del 50% de los usuarios percibe que algunas veces el tiempo de respuesta por parte de Ediluz no es el más indicado. por lo cual debe tomarse en consideración por ser percibido como lento, el tiempo que debe esperar para ser atendido al solicitar el servicio, es necesario tomar este factor como un elemento clave para prestar el servicio con calidad.

A continuación se presentan los resultados arrojados de acuerdo a las expectativas de los usuarios con respecto a la calidad del servicio prestada, representadas a través de los diferentes indicadores señalados en la Tabla II, donde se correspondió a la medición del indicador puntualidad arrojando un 36% de los usuarios dio como alternativa de respuesta siempre; el otro 36% casi siempre y un 28% se ubico en algunas veces. En este sentido los datos indican que los usuarios esperan ser atendidos con la puntualidad requerida, lo que permite deducir que este indicador es un elemento básico en la medición de la calidad.

En cuanto al indicador responsabilidad, se observa como resultado un 76% lo ubica en algunas veces y un 24% lo ubicó en nunca.

Se puede observar en la Tabla II que, el 67% de los usuarios consideran como casi siempre lo corresponde a la confianza y el 33% lo ubica en la escala de siempre. Estos resultados revelan que un alto porcentaje de los usuarios esperan que al solicitar el servicio pueden confiar en la organización; este ele-

Tabla II
Dimensión expectativas

Indicador/opción de respuesta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Puntualidad	36%	36%	28%		
Responsabilidad			76%		11%
Confianza	33%	67%			
Cortesía	33%	67%			
Comunicación	20%	40%	40%		
Apariencia del personal	67%	24%	9%		
Acceso a las instalaciones	16%	84%			
Infraestructura		89%	11%		
Información oportuna	56%	33%	11%		
Tiempo de respuesta	44%	31%	25%		

mento influye positivamente, el cual debe ser considerado a efectos de prestar un servicio con la calidad esperado por todos.

Igualmente en la Tabla II se observa al indicador cortesía, indicando que un 67% de los sujetos encuestados opinaron casi siempre y un 33% opinó que siempre esperan ser atendidos con cortesía por el personal de EDILUZ. Se puede observar como este indicador posee un porcentaje alto de aceptación, ya que es lo esperado por todos los usuarios que van en busca de un servicio de calidad, el cual influye positivamente en el proceso que se desea alcanzar.

La Tabla II muestra que del 100% de los usuarios, 40% contestó casi siempre, un 40% algunas veces y un 20% siempre. En este sentido el resultado presenta el mismo porcentaje en dos alternativas, uno de ellos en la escala intermedia y el otro proyectado positivamente, detectándose que el usuario requiera de ese feed-back cuando solicite cualquier servicio, donde la comunicación sea un elemento fundamental para el logro de los objetivos trazados.

En los aspectos tangibles del servicio se observa en la Tabla II que un 67% considera la apariencia del personal en siempre, un 24% respondió casi siempre y 9% como algunas veces. Este resultado demuestra que los usuarios esperan que el aspecto físico de los trabajadores de EDILUZ sea siempre lo más impecable posible por representar la imagen de la empresa, es decir que los usuarios desean encontrar al personal con una buena presencia o imagen personal positiva.

La Tabla II, también muestra que un 84% de los usuarios consideran que debe ser casi siempre bueno el acceso a las instalaciones de la infraestructura, y un 16% indicó la alternativa siempre. Estos resultados presentan al indicador acceso para llegar a las insta-

laciones de EDILUZ, como un elemento importante al momento de solicitar el servicio, ya que esperen que el mismo sea casi siempre o siempre de fácil acceso.

Se puede observar en el indicador infraestructura, el 89% de los encuestados opinan que esperan que sea casi siempre buena la infraestructura de EDILUZ, y el otro 11% opino que algunas veces. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan al indicador Infraestructura como algo necesario e importante al momento de solicitar el servicio, el confort que pueda ofrecer la edificación causa una buena o mala impresión dependiendo la imagen que proyecte en los usuarios, la cual en muchos casos va a depender de ella si solicitamos o no el servicio, por ser lo esperado por los usuarios. Siendo un elemento fundamental que debe prestársele toda la atención necesaria al momento de diseñar criterios para la prestación del servicio con calidad.

Zeithaml y Bitner (2002:38) señala que la capacidad de respuesta es importante por la actitud que muestra la empresa, suministrando un servicio rápido, la disposición de ayuda de los empleados, el cumplimiento a tiempo de los compromisos y la capacidad de resolver problemas en cualquier situación inesperada.

Con relación a las expectativas los indicadores tiempo de respuesta e información oportuna, los usuarios esperan que sean prestados en forma muy rápida dada la experiencia obtenida al solicitar el servicio, Estos indicadores son de suma importancia en toda organización y deben ser revisados frecuentemente.

En tal sentido la Tabla II muestra que un 56% de los encuestados opinaron que siempre, un 33% opina que casi siempre y un 11% algunas veces. Los resultados de la tabla demuestran que los usuarios siempre esperan por parte de los trabajadores de EDILUZ, re-

cibir la información en el momento justo y oportuno.

En cuanto al indicador tiempo de respuesta se observa que un 44% opinó siempre, un 31% la considero casi siempre y un 25% opinaron algunas veces. Los resultados presentados muestran que los usuarios esperan que el tiempo de respuesta sea muy rápido. Considerándolo como un elemento fundamental al momento de prestar el servicio, ya que como usuario esperamos una atención lo más rápida posible y así sentir que ésta recibiendo la calidad que se merece.

De los resultados arrojados en la percepción y expectativas de los usuarios al solicitar el servicio se construyó la tercera dimen-

sión de la calidad de servicio, la cual medirá el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la Brecha de la Calidad que se observa en la Tabla III.

Entendiéndose como brecha de la calidad la separación existente entre la percepción y expectativa de los usuarios. Basados en los resultados analizados anteriormente a cada tabla, a fin de obtener el indicador final de la calidad del servicio.

Se puede observar como la satisfacción de la calidad es considerada aceptable a nivel de los indicadores: fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. Siendo estos elementos determinantes para el usuario al solicitar el servicio, lo que implica que la organización

Tabla III
Análisis del nivel de satisfacción a través de la brecha de calidad entre percepción y expectativa del usuario

Subdimensión	Nº de Ítems	Puntaje Expectativa	Puntaje Percepción	Brecha	% Calidad
Fiabilidad	1 11	1830	1010	820	4.88
	2 12	1130	1900	770	
	3 13	1950	1760	190	
	Sub total	4910	4670	240	
Empatía	4 14	1950	1810	140	6.01
	5 15	1710	1630	80	
	Sub total	3660	3440	220	
Tangibilidad	6 16	1950	1710	240	15.62
	7 17	1870	1220	650	
	8 18				
	Sub total	1300	1390	90	
		5120	4320	800	
Capacidad de Respuesta	9 19	900	1520	620	- 29.88
	10 20	1710	1610	100	
	Sub total	2610	4650	-720	
Total General		16300	17060	-780	- 4.78

Fuente: Elaboración propia.

esta positivamente encaminada para ofrecer el servicio con la calidad que requieren los usuarios, en la sub-dimensión tangibilidad el porcentaje se presenta bajo con relación a los otros, indicando revisiones más frecuentes, aminorando cualquier desviación que pudiera afectar negativamente la calidad del servicio.

Finalmente se observa que la calidad del servicio ofrecida por la Editorial de La Universidad del Zulia, a la ciudad universitaria, generó una brecha negativa entre percepción y expectativa de -780 puntos (Tabla III).

Se puede observar también la separación o brecha existente entre expectativa y percepción de los usuarios. En aquellas áreas donde la brecha es más angosta, la percepción de la calidad del servicio es mayor, tal como se observa en los Ítems (2,12) y (8,18), (9,19).

En sentido contrario, donde la brecha es mayor, la percepción de la calidad del servicio es notablemente menor, tal como se puede observar en los Ítems (1,11) ;(7,17).

Se puede observar como la satisfacción de la calidad es considerada aceptable a nivel de los indicadores fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. Siendo estos elementos determinantes para el usuario al solicitar el servicio, lo que implica que la organización está positivamente encaminada para ofrecer el servicio con la calidad que requieren los usuarios, en la sub-dimensión tangibilidad el porcentaje se presenta bajo con relación a los otros, indicando revisiones más frecuentes, aminorando cualquier desviación que pudiera afectar negativamente la calidad del servicio.

En tal sentido, se puede expresar que la satisfacción es asumida por la organización como el logro de los objetivos trazados en el estudio de la variable calidad del servicio y que a través de ella se puede lograr el éxito de la Editorial, ya que una vez satisfechas las expectativas de los usuarios, lo ideal es mante-

ner ese status dentro de la ciudad universitaria y como empresa prestadora de servicio, que coadyuve al mejoramiento del proceso de transformación esperado.

Conclusiones

La Editorial de La Universidad del Zulia abordó las dimensiones referidas por Zenthaml y Bitner (fiabilidad, empatía, tangibilidad y capacidad de respuesta) como los elementos claves de la calidad del servicio, adaptándose a los indicadores que usualmente han sido criticados por los usuarios que solicitan el mismo.

En cuanto a la percepción de los usuarios a través de la experiencia que han tenido al solicitar el servicio, se concluye que en la sub-dimensión fiabilidad se pudo observar que dada la experiencia del usuario ubicada positivamente la responsabilidad y la confianza demostrada por el personal que allí labora, pero es negativa la puntualidad en cuanto a la entrega del servicio en el tiempo previsto, constituyéndose en un factor perturbador dentro del proceso.

En cuanto a la empatía y sus sub-dimensiones cortesía y comunicación son observadas positivamente por los usuarios.

La sub-dimensión tangibilidad y sus indicadores apariencia del personal que trabaja en EDILUZ y acceso a las instalaciones, la perciben los usuarios positivamente acorde con las empresas de servicios. Mientras que la infraestructura interna se encuentra con opiniones intermedias, señalada como regular por los diferentes usuarios del servicio y la influencia que puedan tener en el proceso de calidad del mismo.

En cuanto a la Capacidad de Respuestas se encontraron con niveles de respuestas intermedias, en los indicadores información

oportuna y tiempo de respuesta, con altos porcentajes de opinión que pudieran llegar a afectar el proceso.

Con referencia a las expectativas y con base al análisis de sus sub-dimensiones e indicadores, es importante destacar que la puntualidad y la confianza la ubican en forma positiva considerando a estos elementos influyentes dentro del proceso de calidad esperado por los usuarios y el desempeño que ellos requieren que la empresa realice en pro de su satisfacción, en cuanto a responsabilidad que se espera tenga el personal que labora en EDILUZ, se ubico en un nivel intermedio, siendo medianamente importante para los usuarios al solicitar los servicios ofertados por la editorial.

La Empatía la ubican positivamente, lo que la convierte en un elemento influyente dentro del proceso de ofrecer un servicio con la calidad esperada por el usuario.

La sub-dimensión tangibilidad se ubicó positivamente en los indicadores apariencia del personal y acceso a las instalaciones de la infraestructura, garantizando lo que se espera sea el desempeño de EDILUZ, ante terceros, en cuanto al indicador infraestructura interna se presento con niveles de respuesta intermedia, que por sí solo no es indicativo de positivo ni negativo.

En cuanto a la Capacidad de Respuesta, con referencia al indicador tiempo de respuesta, presenta un porcentaje bastante alto, reflejando lo que esperan los usuarios, donde el tiempo es importante y elemento clave de éxito dentro del proceso; en cuanto al elemento información oportuna, el usuario nunca espera que este sea positivo, quizás motivado a experiencias anteriores, afectando negativamente la medición de la calidad del servicio, dentro de la escala de opinión.

Se cálculo el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la brecha de calidad, desde el punto de vista de las expectativas y percepciones, arrojando como resultados niveles porcentuales positivos, pero no significativos de satisfacción por parte de los usuarios en sus sub-dimensiones: fiabilidad, empatía, y tangibilidad, mientras que la capacidad de respuesta arrojan porcentajes altos y negativos con ambos indicadores. En términos generales las expectativas de los usuarios son mayores a las percibidas lo cual arroja un nivel de satisfacción negativo.

Sin embargo EDILUZ actualmente está revisando sus procesos internos con el propósito de mejorar aquellas áreas que así lo requieran; su estructura organizativa, recursos humanos, espacios físicos y equipos, son algunos elementos a considerar en esta organización prestadora de servicio que está orientada a ofrecer una excelente calidad en el mismo, para lograr esto tiene entre sus estrategias realizar cursos de capacitación en todas las áreas de la organización que abarcan el nivel operativo y gerencial

Bibliografía citada

- Arrebola, Federico (1994). **La Calidad de Servicio**. Tomo III. Santa Fé de Bogotá-Colombia. Editorial Mc Graw-Hill.
- Albrecht, Karl; Zenke, Rom (1998). **Gerencia del Servicio**. Séptima edición. Bogotá-Colombia. Editorial Legis.
- Crosby, Phillip (1998). **Dinámica Gerencial: El arte de hacer que las cosas ocurran**, México. Mc Graw-Hill.
- Eiglen, David y Lancead, David (1989). **Servucción** "El marketing de los Servicios. Mac Graw Hill. Interamericana.

- Fernández, Isabel (2002). **Planificación de la Calidad**. Memorias. Ingeniería Industrial. Universidad de Barcelona-España.
- Horovitz, Jacques (1997). **La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente**. Buenos Aires-Argentina. Editorial Mc Graw Hill.
- Ishikawa, Kaoru (1994). **Introducción al Control de calidad**. Dias de Santos. Madrid-España.
- Juran. Joseph y Gryna Chief (1999). **On Planning for Quality**. Collier. Mc Millan. USA.
- Lovelock, Christopher (1997). **Mercadotecnia de un Servicio**. Tr. Guadalupe Meza Staines, Quinta Edición. México. Prentice Hal Hispanamericana, S.A.
- Normas Internacionales de Calidad (2000). **Normas ISO 9000, 14000 y 18000**. Unión Europea.
- Pérez, Antonio (2001). **Calidad de la prestación del servicio en los archivos del sector gubernamental (Municipio Maracaibo, Edo. Zulia)**. Trabajo Especial de Grado. La Universidad del Zulia. Maracaibo – Edo. Zulia.
- Peel, M. (1990). **El Servicio al cliente** “Guía para mejorar la atención y la asistencia”., bilbao. Editorial Deusto.
- Zeithaml, Valerie y Bitner (2002). **Marketing del Servicio**. Editorial Mc Graw Hill.

Documentos

- Consejo Universitario-C.U (1997). **Resolución No. 336** (23-04-97). Reorganización Académica-Administrativa. La Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.