

Universidad  Ecotec

RES NON VERBA

REVISTA CIENTÍFICA VOL. 4, NÚMERO 4, OCTUBRE DE 2013
REVISTA INDEXADA POR LATINDEX

Universidad Tecnológica ECOTEC
Av. Juan Tanca Marengo Km 2. Telf: 593 - 04 - 370 3700
Km 3 1/2 Vía a Samborondón. Telf: 593 - 04 - 283 3900
GUAYAQUIL - ECUADOR

ISSN: 1390-6968

RES NON VERBA

REVISTA CIENTÍFICA VOL. 4, NÚMERO 4, OCTUBRE DE 2013
REVISTA INDEXADA POR LATINDEX

REVISTA CIENTÍFICA - UNIVERSIDAD ECOTEC - VOL. 4, NÚMERO 4, OCTUBRE DE 2013



Universidad  Ecotec

RES NON VERBA

REVISTA CIENTÍFICA VOL. 4, NÚMERO 4, OCTUBRE DE 2013
REVISTA INDEXADA POR LATINDEX

Universidad  Ecotec

RES NON VERBA

REVISTA RES NON VERBA

Dr. Roberto Passailaigue Baquerizo, MSc.

Presidente

Dra. Olbeida Amechazurra Tam, Ph.D.

Directora

COMITÉ EDITORIAL

Miembros:

Dr. David Samaniego Torres, Ph.D.

Dra. Leticia Ortega de Moral

Dr. Joaquín Hernández Alvarado, Ph.D.

Dr. Fidel Márquez Sánchez, Ph.D.

Editores Asociados:

Dr. Marcelino Rivera López - Universidad del Turabo, Puerto Rico

Dra. Felicidad Rodríguez Sánchez - Universidad de Cádiz

Dr. Enrique Ogliastri - INCAE

Dra. Julia de la Fuente Fera - Universidad de Sevilla, España

Dra. Pilar Aranda Gallego - Universidad de Granada, España

Dr. Francisco Martos Perales - Universidad de Granada, España

MSc. Ángela María González Laucirica

Directora Ejecutiva

AUTOR

Universidad  Ecotec

AÑO

2013

TÍTULO

RES NON VERBA

PERIODICIDAD

Semestral

ISSN: 1390-6968

LUGAR DE EDICIÓN

Guayaquil - Ecuador

TIRAJE

1.000 ejemplares

DIAGRAMACIÓN E IMPRESIÓN



DISEÑO DE CARÁTULA



	Pág.
Prólogo _____	7
Comité editorial _____	9
Sistema de arbitraje _____	11
Normas para publicar _____	13

Art.	Tema	Pág.
1	Modelo teórico para la introducción de tabletas en la Educación Básica _____	19
	Carlos Ortega Maldonado, Vivian Estrada Sentí y Juan P. Febles Rodríguez	
2	Las redes educativas: una vía para mejorar la calidad del sistema educativo _____	29
	Roberto Passailaigue Baquerizo	
3	Metodología de validación de un Modelo de Gestión del Cliente Interno en procesos empresariales _____	39
	Ángela María González Laucirica , Roberto Argelio Frías Jiménez y Mahé González Arias	
4	Análisis del perfil socio-económico de los turistas que visitan las islas Galápagos y medición del nivel de satisfacción de su visita al destino _____	59
	Fernando Cevallos Ruales y Jorge Paguay Ortiz	
5	La formación en Emprendimiento como respuesta de la academia a las necesidades de la sociedad en el escenario ecuatoriano actual _____	75
	Luis Fernando Hidalgo	

Art.	Tema	Pág.
6	La formación universitaria en Gobernabilidad para el desarrollo sostenible de la sociedad ecuatoriana	85
	Mauro Toscanini Segale	
7	La gestión de intangibles: futura administración de las instituciones hospitalarias	97
	Annayka Abad Alfonso, Mónica Angelina Pérez Zulueta y Ángela María González Laucirica	
8	La organización universitaria y el Síndrome de Burnout: el caso de una institución educativa en México	109
	Rubén Edel Navarro, Ileana Samara Chong González y José Satsumi López Morales	

PRÓLOGO

Presentar un nuevo número de una revista científica periódica, siempre llena de placer y regocijo, ya que esta constituye una forma muy ágil de divulgación y socialización de los resultados de investigación de los profesores e investigadores de la comunidad universitaria.

Cabe destacar que este esfuerzo editorial se hace enteramente con recursos propios, además de que las investigaciones son resultado del esfuerzo y dedicación de los profesores y profesoras que integran nuestro claustro docente.



En este CUARTO número de nuestra Revista RES NON VERBA, se desarrollan y exponen los resultados de investigaciones de diferentes ámbitos del saber, que van desde la gestión de intangibles, satisfacción del turista que visita el Ecuador, gestión del cliente interno, modelos educativos, formación en emprendimiento, en gobernabilidad, redes educativas, entre otros. Como se puede apreciar por las temáticas tratadas en los artículos y ensayos, se han incorporado nuevas áreas del conocimiento en esta publicación, lo cual permite una mayor participación de investigadores y profesores.

Es necesario felicitar y agradecer a todos los autores que han colaborado con esta publicación, así como a todos los que de una u otra forma, han contribuido para que este cuarto número se haga realidad y sea constancia del compromiso que tenemos los integrantes de la comunidad universitaria, con la investigación y la calidad de la enseñanza superior en el Ecuador, ya que no puede existir calidad sin investigación y no se puede considerar UNIVERSIDAD aquella institución de educación superior que no investigue, así como la universidad que no publique, no existe.

Continuemos haciendo realidad nuestro lema institucional,

RES NON VERBA

Dr. Fidel Márquez Sánchez

Rector

COMITÉ EDITORIAL

Presidente: Dr. Roberto Passailaigue Baquerizo, MSc.

Directora: Dra. Olbeida Amechazurra Tam, Ph.D.

Miembros:

Dr. David Samaniego Torres, Ph.D.

Dra. Leticia Ortega de Moral

Dr. Joaquín Hernández Alvarado, Ph.D.

Dr. Fidel Márquez Sánchez, Ph.D.

Editores Asociados:

Dr. Marcelino Rivera López - Universidad del Turabo Puerto Rico

Dra. Felicidad Rodríguez Sánchez - Universidad de Cádiz

Dr. Enrique Ogliastri - INCAE

Dra. Julia de la Fuente Fera - Universidad de Sevilla - ESPAÑA

Dra. Pilar Aranda Gallego - Universidad de Granada - ESPAÑA

Dr. Francisco Martos Perales - Universidad de Granada - ESPAÑA

Asistencia Editorial:

Lic. Ángela María González Laucirica, MSc.

SISTEMA DE ARBITRAJE

Todo documento cuyo autor aspire publicar como de carácter científico académico en la Revista ECOTEC debe ser valorado por un tribunal compuesto por dos evaluadores.

Tanto el autor como los evaluadores serán ‘anónimos’ o ‘ciegos’, es decir, ninguna de las personas inmiscuidas en la valoración del documento en mención –autor (es) y evaluadores– dispondrán de la identidad de los demás miembros interactuantes en dicha actividad.

Una vez recibido el documento por parte de su autor o de sus autores, será sometido a una primera valoración por parte de las autoridades de la Revista, a saber: Director, Editor o por algún otro miembro del Consejo Editorial. El fin de esta primera valoración es revisar el cumplimiento de los requisitos solicitados; de manera tal que, los evaluadores reciban documentos dignos de ser valorados.

Los documentos seleccionados en la primera valoración serán enviados a tres evaluadores con el fin de dictaminar la conveniencia de su publicación. Los evaluadores contarán con un máximo de seis semanas contadas a partir de la fecha en que reciben el documento, para valorarlo y rendir un informe escrito respecto de su contenido mediante la aplicación de la Guía para la evaluación de los documentos. Los evaluadores deberán enviar sus informes escritos al Editor de la Revista a la mayor brevedad posible.

El Editor recibirá los informes escritos enviados por los evaluadores, procediendo a:

- Presentar el documento ante el Consejo Editorial para su respectiva aprobación si ha recibido al menos dos informes escritos que aprueban su publicación.
- Continuar con el proceso de revisión del documento en conjunto con su o sus autores y sus evaluadores, si ha recibido al menos dos

informes que recomiendan su publicación luego de haber atendido las recomendaciones planteadas; hasta que los evaluadores aprueben las modificaciones realizadas.

- Presentar el documento ante el Consejo Editorial para su valoración final si ha recibido al menos dos informes escritos que contengan observaciones en torno a su publicación, o bien que indiquen que el documento no sea publicado.
- Luego de ser aprobados por el Consejo Editorial, los documentos serán accedidos en formato HTML para su posterior publicación, y sus autores serán notificados de su próxima publicación.
- Los documentos rechazados serán devueltos a sus respectivos autores, quienes serán notificados de las razones que motivaron su rechazo.
- Los instrumentos de valoración están adjuntos a continuación, con el fin de que los autores tengan la posibilidad de conocerlos.

NORMAS PARA PUBLICAR

Guía para los autores

1. Envío y recepción del documento.
 - Si el documento es presentado en formato físico, el autor deberá entregar un sobre cerrado conteniendo dos copias impresas y un CD con el trabajo en Word, al editor ejecutivo MSc. Ángela María González Laucirica. Otra opción es enviar el citado sobre a la siguiente dirección postal:

MSc. Ángela María González Laucirica
Asistente Editorial de la Revista RES NON VERBA
Universidad ECOTEC
Avenida Juan Tanca Marengo, Km 2 1/2
Guayaquil, Ecuador

- Si el documento es presentado en formato electrónico, el autor deberá enviarlo a través de un correo electrónico conteniendo el documento de interés en modo adjunto (attachment). La siguiente es la dirección electrónica adonde el documento debe ser enviado: agonzalez@universidadecotec.edu.ec

2. La extensión del texto debe estar:
 - Entre 7 y 10 páginas si es un artículo (ensayo, revisión bibliográfica o avance de investigación)
 - Entre 11 y 22 páginas si es una nota técnica
 - Entre 11 y 25 páginas si es un caso
3. El trabajo debe estar escrito en Arial 11, en papel tamaño carta, a espacio y medio, y con márgenes de 2.54 cms o 1.0 pulgada (derecho, izquierdo, superior e inferior)

4. El título del documento debe aparecer centrado en letra Arial 14 negrita mayúscula. El nombre del autor o autores debe aparecer pegado al margen derecho de la página en letra Arial 14 cursiva minúscula. Por ejemplo:

CARACTEROLOGÍA DEL DIRECTIVO AL INICIO DEL SIGLO XXI

Carlos Llano Cifuentes

5. El autor debe incluir un breve resumen de vida o currículum, indicando únicamente: el grado académico máximo obtenido, nombre de la Universidad en que lo obtuvo y el puesto o principales puestos que actualmente desempeña.

Ejemplo:

Pedro Pérez Serás, Doctor en Dirección por la Universidad Técnica Soler, Catedrático de la Universidad Valle Grande y Consultor de Empresas

6. Los títulos o apartados que componen el escrito deben aparecer en letra Arial 12 negrita mayúscula. Los títulos de las secciones deben aparecer en letra arial 11 negrita minúscula y los de las subsecciones en letra arial 11 cursiva. Todos los títulos deben ir numerados con números arábigos continuos de la siguiente forma:

1. Primera parte

1.1. Primera sección de la primera parte

1.1.1. Primera subsección de la primera sección

1.1.2. Segunda subsección de la primera sección

1.2. Segunda sección de la primera parte

2. Segunda parte

2.1. Primera sección de la segunda parte

7. Todos los documentos deben contener un resumen escrito en español y en inglés, con un máximo de 200 palabras. El resumen debe mencionar el objetivo general, la metodología empleada cuando corresponda, y señalar los principales resultados o conclusiones. En cuanto a los ensayos, el resumen debe incluir objetivos, propuesta y conclusión.
8. Se deben indicar de tres a cinco descriptores o palabras clave más significativas del documento, después del resumen y en letra mayúscula.
9. Todo trabajo deberá incorporar las referencias bibliográficas al final del documento. Según el formato utilizado por la American Psychological Association (APA) se usará el título REFERENCIAS mas no Bibliografía. El orden de las referencias debe ser estrictamente alfabético, por apellido de los autores. El formato para las referencias bibliográficas es el siguiente:

- **Libro:** Primer apellido del autor, seguido de la inicial del nombre. (Año). Título de la obra en negrita. Ciudad: Editorial.

Ejemplo:

Senge, P. (2004). **La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje.** Buenos Aires: Ediciones Granica

- **Revista:** Primer apellido del autor, seguido de la inicial del nombre (Año). Título del artículo. Nombre de la Revista y volumen en negrita. Número de la Revista entre paréntesis: Año, páginas que comprende el trabajo dentro de la Revista.

Ejemplo:

Llano, C (2005). Caracterología del directivo al inicio del siglo XXI. **Revista Empresa y Humanismo, volumen V.** (2/02) 2002, 321-344.

- **Artículo dentro de una antología o libro:** Primer apellido del autor, seguido de la inicial del nombre. (Año). Título del artículo en negrita. El nombre del libro en que se escribió el artículo. Ciudad: Editorial. Páginas que comprende el artículo dentro del libro.

Ejemplo:

Pérez, J (1990) **El sentido de los conflictos éticos originados por el**

entorno en que opera la empresa. La vertiente humana del trabajo en la empresa. Madrid: Ediciones RIALP. 33-58.

- **Tesis:** Primer apellido del autor, seguido de la inicial del nombre. (Año). Título de la tesis en negrita. Indicar tipo de tesis, institución superior, país.

Ejemplo:

Alí, G (1992). **Eficacia de una junta directiva.** Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

- **Referencias electrónicas:** Primer apellido del autor, seguido de la inicial del nombre. (Fecha de publicación o revisión de la página, si está disponible). Título de la obra en negrita. Recuperado el: fecha de acceso a la información. Dirección electrónica.

Ejemplo:

Salazar, R. **Mr. Management: la obra de Peter F. Drucker.** Recuperado el 5 de enero del 2006. www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/65/drucker.htm

10. Para **las citas textuales** también se seguirá el formato APA como indicativo general. Si son citas de menos de tres renglones (40 palabras) se incluirán dentro del texto y se añaden comillas al principio y al final de la misma y con letra cursiva, señalando entre paréntesis el autor, año de la publicación de la obra y la página. Por ejemplo: ...resulta que “para aprender a ver los procesos lentos y graduales tenemos que aminorar nuestro ritmo frenético y prestar atención no sólo a lo evidente sino a lo sutil” (Senge, 2004, 34-35) Ante este panorama...

Si **la cita sobrepasa el tamaño** indicado en el párrafo anterior, entonces se presenta en un párrafo aparte, sin comillas y con sangría del lado izquierdo de 5 espacios. La cita va a 1.5 espacios –al igual que el texto normal– y, al final suyo se indica entre paréntesis el autor o autores, año de la publicación y la página de la que proviene la cita.

Ejemplo:

He aquí un fundamental dilema de aprendizaje que afrontan las

organizaciones: se aprende mejor de la experiencia, pero nunca experimentamos directamente las consecuencias de muchas de nuestras decisiones más importantes. Las decisiones más críticas de las organizaciones tienen consecuencias en todo el sistema, y se extienden durante años o décadas (Senge, 2004, p.35).

El nombre del autor puede colocarse, a opción del escritor, al final de la cita, tal y como se ilustró anteriormente, o bien al comienzo de la misma. La cita puede empezar, por ejemplo, así: Senge (2004, p.35) señaló que: (a continuación se coloca la cita textual).

11. La recepción de documentos no presupone la aceptación para su publicación. Siguiendo el sistema de cualquier revista científica, todo material, sin exclusión alguna, será sometido al dictamen del Consejo Editorial, el cual solicita la colaboración de al menos dos especialistas para la valoración del documento.
12. En caso necesario, el dictamen será elevado a conocimiento del autor o autora para el enriquecimiento de su documento, quién tendrá 3 semanas para realizar las modificaciones y remitirlo nuevamente a la Revista.
13. Res Non Verba se reserva el derecho de realizar la corrección de estilo y los cambios editoriales que considere necesarios para mejorar el trabajo.
14. Los artículos que se adjunten a estas normas serán declarados como “recibidos” y notificados de su recepción al autor; los que no, serán devueltos a sus autores/as y serán declarados como “no recibidos”. Una vez “recibidos” los artículos serán puestos a consideración del Consejo Editorial y de sus evaluadores independientes para su revisión antes de ser “aprobado”. El mecanismo de evaluación ver los ítems relacionado a la selección de artículos.

15. Los artículos deben redactarse siguiendo consistentemente las normas de estilo de unos de los siguientes manuales:
- (a) Publicación Manual of the American Psychological Association (APA).
 - (b) Tubarian, Kate L. Manual for Writers of Term Papers, These an Dissertation. Latest edition. Chicago: The University of Chicago Press, 2002.
 - (c) Gibaldi, Joseph. Manual and Guide to Scholarly Publishing. Second edition. The Modern Language Association of America (MLA) New York 1998.
16. La revista no mantiene correspondencia sobre artículos enviados a su consideración, limitándose a transferir dictamen de sus lectores en un tiempo no menor a tres meses ni mayor a seis. Igualmente señalará a los autores una fecha probable de publicación.

MODELO TEÓRICO PARA LA INTRODUCCIÓN DE TABLETAS EN LA EDUCACIÓN BÁSICA

Carlos Ortega Maldonado

*Abogado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
Doctor en Jurisprudencia, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
Maestría en Comunicación, Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
H. Ph. D, Pacific University, Estudios de Posgrado en Comunicación.
Rector de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), Guayaquil.*

Vivian Estrada Sentí

*Licenciada en Matemáticas. Doctora en Ciencias Técnicas. Especialista en Informática.
Miembro del Tribunal Nacional de Grados Científicos de Ciencias de la Educación.
Pertenece al Comité Internacional Coordinador de la Cátedra UNESCO.
Profesora Titular de la Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), La Habana, Cuba.*

Juan Pedro Febles Rodríguez

*Licenciado en Matemáticas. Máster en Informática. Doctor en Ciencias Técnicas.
Experto en acreditación de maestrías. Miembro del Tribunal Permanente de Grados Científicos para doctorados en Ciencias, Industrial y Ciencias de la Educación.
Profesor de la Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), La Habana, Cuba.*

RESUMEN

Los autores proponen un modelo para la introducción de las tabletas en la enseñanza básica que logre, desde una nueva perspectiva de análisis, la comprensión más plena de los objetivos del plan de estudio. Consideran el modelo como el eslabón mediato en el proceso de modelación, ya que actúa como función representativa sustituyendo el objeto. Describen un modelo teórico que toma en cuenta su objetivo, relaciones esenciales que lo sustentan, principios, cualidades, y premisas. El objetivo del modelo es describir y representar los diferentes componentes de carácter tecnológico, pedagógico, social y organizativo, para aplicar, estudiar y evaluar los resultados de la introducción de las tabletas en la enseñanza básica en Ecuador, a partir de un examen profundo del centro específico tomado como caso de estudio. Se explican las fases incluidas en el procedimiento para introducir las tabletas en la enseñanza básica. Los conceptos utilizados en el modelo fueron validados con la utilización de varios métodos científicos.

Palabras Clave: Modelo, tabletas, enseñanza básica.

ABSTRACT

The authors propose a model for the introduction of tablets in basic education achieved, from a new perspective of analysis a fuller understanding of the objectives of the curriculum. The authors analyze the reality through the model, since it acts as representative function replaces the object. Describe a theoretical model that takes into account your objective, essential relationships that sustain principles, qualities, and assumptions. The objective of the model is to describe and represent the different components of a technological, pedagogical, social and organizational to apply, analyze and evaluate the results of the introduction of tablets in basic education in Ecuador, after a thorough examination of the specific center taken as a case study. It explains the steps included in the method for introducing the tablets in basic education. The concepts used in the model were validated with the use of various scientific methods.

Keywords: Model, tablets, basic education.

INTRODUCCIÓN

En el informe anual Horizon Report del 2013, se destaca la aparición de dos tecnologías que han transformado el panorama comunicativo en las sociedades penetradas por las TIC: los MOOCs (acrónimo en inglés de Massive Online Open Course y traducido al castellano como Cursos Online Masivos y Abiertos) y las tabletas.

El mercado de tabletas ha demostrado un crecimiento importante de modo que han desarrollado su propio lugar en la educación. Las posibilidades de conectarse en momento y consumir contenidos de diferentes formatos, ha incidido notablemente en su evolución e incremento de aplicaciones en diferentes dominios donde la educación es uno de ellos, lo que ha repercutido en el incremento de aplicaciones informáticas para esta tecnología.

Son varias las experiencias de empleo de las tabletas en la educación y se ha evidenciado que constituyen un instrumento pedagógico importante en las instituciones escolares. Desde hace dos años, la academia de Grenoble de Francia desarrolla un experimento para determinar la utilidad escolar de este dispositivo, como complemento a las herramientas pedagógicas “clásicas” (los manuales escolares).

Yaël Briswalter, inspector de la academia, asesor del rector de Grenoble

en tecnologías de la información para la enseñanza, encargado del desarrollo de la pedagogía digital y de la organización de la formación de los profesores en este campo; comparte su experiencia sobre la integración de este dispositivo en establecimientos de primer y segundo grado, sus aportaciones específicas y también sus limitaciones (Briswalter, Y., 2013). Destaca que las tabletas pueden ser una herramienta pedagógica importante en la escuela, ya que su utilización es intuitiva y no necesita gran aprendizaje.

La introducción de la tecnología de manera masiva, en las condiciones de la enseñanza básica en Guayaquil, puede ser exitosa si se toma en cuenta medidas de carácter didáctico y psicopedagógico, que garanticen los resultados esperados, porque existen riesgos potenciales como:

- Rechazo a la tecnología por parte de los docentes.
- Incorrecta comunicación entre los estudiantes, y de estos con sus profesores.
- Exagerado apego a los dispositivos.
- Pérdida de las habilidades y competencias básicas de los estudiantes en correspondencia con su edad y nivel que le corresponde.
- Inadecuadas relaciones en el marco familiar.
- Conflictos ante las diferencias individuales que se pudieran generar.

Según lo anterior, es recomendable estudiar el tema utilizando un modelo teórico que contribuya al estudio y posterior introducción de la tecnología seleccionada. A los efectos de la presente investigación, se asume como definición de modelo, una representación ideal del objeto a investigar que contempla aquellos elementos y relaciones que son esenciales y sistematizan el objeto modelado. El mismo refleja la realidad de acuerdo con la intención del investigador.

El Modelo Educativo, en particular, es el documento que orienta de forma general el proceso de formación profesional en la perspectiva filosófica, sociológica y pedagógica; mientras que el Modelo Pedagógico, da a conocer las proyecciones específicas, los diseños curriculares y el proceso de enseñanza y aprendizaje. Ambos documentos son rectores para la gestión universitaria y el quehacer educativo en particular. Como resultado de la investigación, se desarrolla un nuevo modelo educativo con su componente pedagógico que facilita la introducción de las tabletas en el proceso de enseñanza-aprendizaje para lograr una alta eficiencia académica.

El término modelo proviene del italiano “modello” -representación de algo que se debe seguir o imitar-. En la literatura (Bermón, L., 2013), también hay otras definiciones válidas como:

- “Un instrumento de la investigación creado para reproducir el objeto que se está estudiando, por tanto es una representación simplificada de la realidad que cumple una función heurística y descubre nuevas relaciones y cualidades del objeto de estudio”.
- “En el proceso de modelación, el conocimiento parece trasladado temporalmente del objeto que le interesa a la investigación a un cuasi–objeto intermedio, auxiliar: el modelo”.
- “Una representación de un objeto, sistema o idea, de forma diferente al de la entidad misma. El propósito de los modelos es ayudarnos a explicar, entender o mejorar un sistema. Un modelo de un objeto puede ser una réplica exacta de este o una abstracción de las propiedades dominantes del objeto”.

Un modelo permite, desde una nueva perspectiva de análisis, una comprensión más plena del objeto de estudio para resolver un problema y representarlo de alguna forma. En el proceso de modelación, el eslabón mediato es el modelo que actúa como función representativa sustituyendo el objeto. Los autores exponen el modelo teórico propuesto teniendo en cuenta su objetivo, relaciones esenciales que lo sustentan, principios, cualidades y premisas. Es objetivo del modelo, describir y representar los diferentes componentes de carácter tecnológico, pedagógico, social y organizativo para estudiar, aplicar y evaluar los resultados de la introducción de la tabletas en la enseñanza básica en Ecuador, a partir del examen profundo del centro Ecomundo tomado como caso de estudio.

DESARROLLO

1. Materiales y Métodos de Investigación.

Para la elaboración teórica del modelo se tuvieron en cuenta métodos de investigación cualitativa y cuantitativa, que propiciaron la información necesaria para la elaboración, aplicación y validación del modelo. Entre los principales métodos aplicados se encuentran:

- Método de Inducción–deducción: se aplicó durante la realización de una compilación del material empírico para obtener conclusiones generalizadoras, que unido al estudio teórico, facilitó la elaboración y fundamentación de la propuesta general del modelo y su representación esquemática.
- Modelación: se aplicó para representar las características y relaciones fundamentales del objeto y obtener como resultado un modelo integral.
- Observación participante: con ella se realizó una fase exploratoria enmarcando el problema de manera general y valorar los efectos más sobresalientes que caracterizan el estado real del objeto a investigar. Luego, en la fase investigativa, se caracterizó el objeto para identificar aquellos elementos del modelo que debían ser utilizados.

El modelo se aplicó en su variante de experimento para constatar en la práctica su efectividad, así como una encuesta para comprobar disposición y preparación de los docentes para asumir la introducción de las tabletas en la enseñanza básica.

Se aplicó la técnica de campo de fuerza para determinar fortalezas y debilidades existentes relacionadas con el proceso de introducción de las tabletas en la enseñanza básica.

2. Resultados Principales del Estudio.

La encuesta aplicada a 32 docentes de las áreas seleccionadas, lo que representa la población (no fue preciso muestrear), arrojó los resultados principales siguiente:

- Aproximadamente el 91% de los encuestados, plantea que son limitadas sus habilidades para el trabajo con las tecnologías informáticas.
- El 100% plantea que necesita recibir superación relacionada con temas informáticos para elevar su cultura sobre el empleo de las TIC en la educación. Dada la incidencia, influencia e interacción de la población de estudio con los estudiantes, es evidente la necesidad de una formación integral en los docentes debido a su condición de sujetos actuantes en los procesos pedagógicos institucionales.
- El 91% de los docentes manifestó estar motivado para el trabajo con las tabletas en el aula.
- El 100% de los encuestados declara poseer algunos conocimientos relacionados con la informática y 16 docentes (50%) dicen tener conocimientos sobre las TIC y sus aplicaciones.
- El estudio exploratorio justifica la necesidad de un modelo organizacional para que la introducción masiva de la tecnología, alcance resultados satisfactorios.

Con las técnicas empleadas se pudo constatar que las dimensiones con mayor afectación, son la procedimental y la cognitiva, incluyendo todos los indicadores derivados de esta.

3. Limitaciones.

- La institución educativa Ecomundo en el periodo que se diagnosticó, no tenía entre las prioridades la superación en cultura informática de sus docentes, por lo que la problemática no ha sido objeto de tratamiento con estos profesionales.
- Los docentes investigados, en su mayoría, no lograron identificar los problemas relacionados con la informática que afectan la institución, no poseen conocimientos teóricos y prácticos suficientes sobre

los elementos generales de esta especialidad y no reconocen los problemas profesionales relacionados con la informática que inciden en el desarrollo de las funciones que realizan.

- De manera general, no poseen las habilidades profesionales para la introducción de los contenidos de los ejes transversales mediante las TIC, lo que limita el accionar pedagógico a formas tradicionales de enseñanza.
- Necesidad de un modelo educativo que oriente la introducción de las TIC en la escuela.

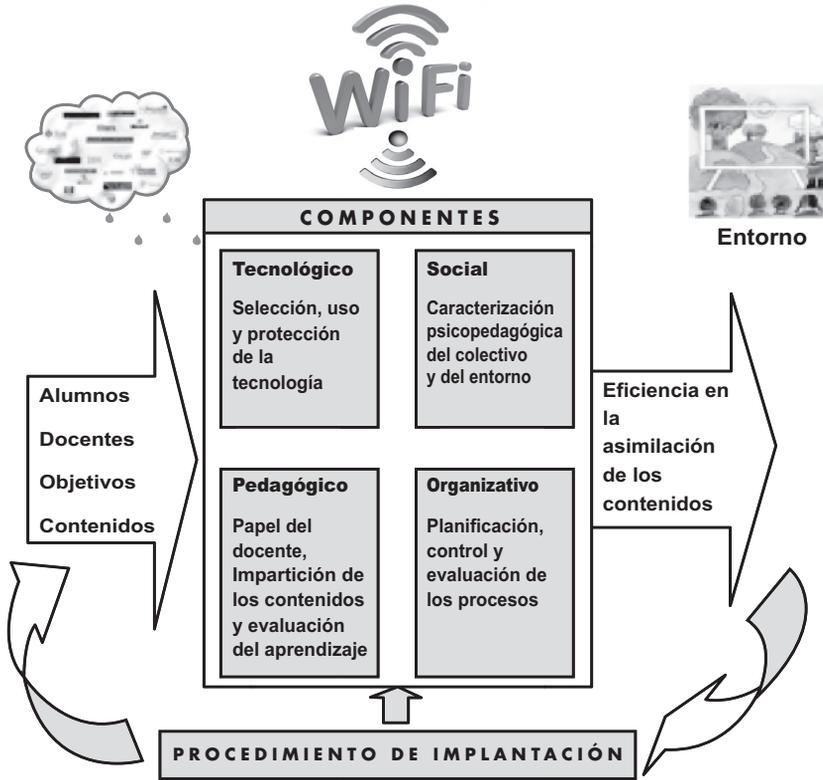
4. Fortalezas.

- El reconocimiento de los directivos acerca de la necesidad que poseen los docentes de superarse en cultura informática, para el desarrollo de las funciones docentes.
- La posibilidad que ofrece la institución para facilitar la realización de software educativo con los contenidos de los ejes transversales y utilizar las potencialidades informáticas instaladas en la institución educativa.
- La posibilidad del rediseño de una estrategia de la institución sobre el desempeño docente, e incluir temas de cultura informática, didáctica general y de cultura integral como vía de perfeccionamiento profesional.
- La disposición de los docentes para enfrentar los retos informáticos sobre el manejo de los medios y perfeccionar el proceso enseñanza-aprendizaje que posibilite resultados de mayor calidad educativa en la institución.
- Están creadas las condiciones tecnológicas para la introducción de las TIC en la escuela objeto de estudio.

5. Propuesta de Modelo.

Con estos elementos se elaboró y validó el modelo que se presenta de manera resumida en el gráfico de la figura 1, donde se refleja la interacción entre los componentes, su vinculación con las variables de la hipótesis y la influencia que sobre todos los procesos, ejercen el entorno, la computación en la nube con todos los servicios informáticos actuales y prospectivos y las implicaciones de una futura ciudad WIFI, totalmente conectada e integrada a la sociedad del conocimiento.

Figura 1: Esquema conceptual del modelo.



Fuente: elaborado por los autores.

Como puede apreciarse, resulta fundamental el elemento sobre la preparación del docente para enfrentar una nueva concepción de trabajo con niños. Esto incluye utilizar, de forma adecuada, un nuevo modelo educativo donde el docente actúa como facilitador del proceso de enseñanza-aprendizaje.

6. Procedimiento para la Aplicación del Modelo.

Aunque cada curso puede introducir elementos diferentes, cada institución tiene sus condiciones propias: las aulas no siempre son iguales e incluso las características de los alumnos pueden variar. Hay elementos generales que deben ser tenidos en cuenta para alcanzar los propósitos que encierra el proyecto, sobre todo cuando se inicia una nueva forma asociada al proceso enseñanza-aprendizaje. El procedimiento incluye 5 acciones a implementar de manera coordinada.

6.1. Acción I: Selección y preparación de los recursos humanos.

“El reto y nuevo rol de los profesores del siglo XXI, ya no es la información, sino la formación de sus estudiantes. El profesor de hoy debe acompañar a sus estudiantes para que estos aprendan a distinguir de entre toda la información disponible, la más valiosa, y la transformen en conocimientos al servicio de los demás, del bien, y de la verdad”. (Gureca, C. 2012). En esta acción I, se debe:

- Designar el responsable del proyecto quien poseerá experiencia en la enseñanza básica y la dirección de procesos educativos, cumplimentando las normas y reglamentos de la institución.
- Designar o seleccionar a los profesores que atenderán los diferentes grupos de clases, cumplimentando las normas y reglamentos de la institución.
- Seleccionar o designar a la persona encargada de mantener actualizado el software y los contenidos educativos de las tabletas.
- Realizar un curso de preparación en el manejo de la tecnología incluyendo el tratamiento del software y demás recursos didácticos incluidos en la herramienta.
- Explicar y analizar las modificaciones que incluye el tratamiento de los contenidos con la tecnología seleccionada.
- Otros temas generales asociados a la organización del curso académico.

6.2. Acción II: Selección y preparación de la tecnología.

- Seleccionar las tabletas a utilizar en el proyecto educativo.

6.3. Acción III: Preparación de los alumnos.

- Conformación de los grupos por aulas y selección de los que trabajarán en equipos.
- Realizar una clase introductoria donde se explique la forma de trabajar con los nuevos dispositivos y las normas de uso y cuidado de los mismos.

6.4. Acción IV: Preparación de la familia.

“La escuela ha dejado de ser el único lugar de legitimación del saber, pues hay una multiplicidad de saberes que circulan por otros canales y no le piden permiso a la escuela para expandirse socialmente”. (Barbero, J., 2002). Esta acción II incluye:

- Realizar una comunicación a los padres de los niños implicados en el proyecto, donde se expliquen las características del mismo y las formas de trabajar con las tabletas.
- Brindar la posibilidad a los padres de los alumnos para que utilicen el

- mismo software y recursos educativos para reafirmar conocimientos en los hogares.
- Explicar los riesgos de que se cree un exceso de dependencia de los niños con las tabletas y otros dispositivos móviles que pueden afectar su formación.
 - Establecer un mecanismo de comunicación permanente con la familia para informar el progreso de cada alumno.

6.5. Acción V: Evaluación de la marcha del proceso.

- Periódicamente, resulta fundamental evaluar el resultado del aprendizaje de los alumnos incorporados al proyecto sobre la base del cumplimiento de los objetivos del nivel escolar correspondiente. Al concluir cada grado, se realiza un balance de los resultados principales y de las recomendaciones necesarias para retroalimentar el modelo que será aplicado en el curso próximo.

CONCLUSIONES

Las tabletas -dispositivos que integran una pantalla táctil- favorecen la realización de actividades cooperativas, mejorando el desarrollo de destrezas cognitivas. Permite a los estudiantes adquirir competencias digitales desde temprana edad para así integrarse más fácilmente en un mundo digital donde los docentes y los alumnos, cambian las metodologías tradicionales por recursos que mejoran la motivación y el aprendizaje.

Se propone un conjunto de recomendaciones e indicaciones metodológicas para la implementación del modelo como una vía de solución a las principales dificultades detectadas en el diagnóstico. El modelo garantiza la integración de los elementos tecnológicos y pedagógicos, contribuyendo a la introducción de las tabletas en la enseñanza básica.

REFERENCIAS

- Baranov, D.** (2005). "Didáctica de la escuela primaria". Volgograd: Neptuno.
- Barbero J. Martín** (2002). "Jóvenes: comunicación e identidad". Disponible en: <http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric00a03.htm#autor>.
- Bermón, L.A.** (2013). "Simulación". Facultad de Administración, sede Manizales, Universidad Nacional de Colombia. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060010/html/contenido.html>.
- Bernardo, A.** (2013). "La educación del siglo XXI: el uso de las tabletas llega a las aulas". EDUCARTE S.A.S. Disponible en: <http://blog.educacion.in/?p=76>.
- Briswalter, Yaël** (2013). "Utilizar la tableta táctil como herramienta de aprendizaje". Disponible en: <http://es.kioskea.net/faq/9021-utilizar-la-tableta-tactil-como-herramienta-de-aprendizaje>.
- Guereca, C.** (2012), Rector del Sistema UNID. "El reto de enseñar y el nuevo rol del docente en el siglo XXI". Blog personal disponible en: <http://carlosguereca.com/el-reto-de-ensenar-y-el-nuevo-rol-del-docente-en-el-siglo-xxi/>.
- Hernández, S.** (2010). "Concepción metodológica de cómo diseñar tareas para el aprendizaje de los estudiantes en la Universidad Agraria de La Habana y sus sedes municipales". Tesis doctoral, Universidad Agraria de La Habana "Fruitoso Rodríguez Pérez", La Habana, Cuba.
- Salinas, J.** (2009). "Las TIC's y la educación". Islas Baleares, España. Ediciones Baleares.
- SCOPEO** (2011). "M-learning en España, Portugal y América Latina". Noviembre de 2011. Monográfico SCOPEO, nº3. Consultado el 26/01/2012 en: <http://scopeo.usal.es/investigacion/monograficos/scopeom003>

LAS REDES EDUCATIVAS: UNA VÍA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SISTEMA EDUCATIVO

Roberto Passailaigue Baquerizo

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, en Ciencias Sociales y Políticas. Doctor en Jurisprudencia, Diplomado Superior en Marketing y Turismo. Magister en Docencia y Gerencia de Educación Superior. Canciller de la Universidad Tecnológica ECOTEC, Catedrático universitario. Rector de Unidades Educativas.

RESUMEN

En la actualidad, la educación es uno de los sectores estratégicos donde se están promoviendo cambios sustantivos en las políticas y estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad en todos los niveles de enseñanza. Como parte del perfeccionamiento del sistema educativo, se observa una tendencia creciente en muchos países latinoamericanos y caribeños, hacia la creación y desarrollo de redes educativas. A partir del análisis documental, en este artículo se resalta la importancia que tiene este modelo de organización, así como algunos de sus fundamentos y características principales, partiendo de un análisis de la problemática actual de la educación en la región y de sus desafíos futuros.

Palabras Clave: Redes, redes sociales, redes educativas.

ABSTRACT

Today, education is one of the strategic sectors, which are promoting substantive changes in policies and strategies aimed at improving quality at all levels of education. As part of the improvement of the educational system, there is a growing trend in many Latin American and Caribbean countries to the creation and development of educational networks. From the documentary analysis, this article highlights the importance of this model of organization and some of its foundations and main characteristics, based on an analysis of the current problems of education in the region and its future challenges.

Keywords: Networks, social networks, educational networks.

INTRODUCCIÓN

En las circunstancias actuales, la educación -sector estratégico para el desarrollo económico y social- está enfrentando un conjunto de situaciones no favorables que afectan la garantía de calidad en la formación de las nuevas generaciones, y en general, el cumplimiento de su responsabilidad en la sociedad.

A pesar de los esfuerzos que se están realizando en muchos países para ampliar la cobertura y mejorar la calidad del sistema educativo, existen tendencias o variables pesadas (económicas, sociales, ambientales, culturales y otras), que están afectando su desarrollo. A ellas se unen las propias insuficiencias internas actuales que se manifiestan en el mismo, donde varios ejes críticos (gestión, currículum, personal y otros) están incidiendo negativamente en la pertinencia de sus resultados. Por tanto, enfrentar estas realidades y asumir nuevos desafíos, exige una reorientación del rumbo del sistema educativo mediante la formulación de nuevas políticas y estrategias, que propicien lograr cambios estratégicos significativos en cada uno de los niveles que lo integran, desde la educación inicial y básica, hasta la universitaria de tercer y cuarto nivel.

Uno de los aspectos en los que se está centrando la atención en muchos países en la agenda educativa y en las discusiones en foros y eventos científicos, es el trabajo en redes, orientado al mejoramiento de la calidad de la educación, donde ya se visualizan, en algunos países, experiencias innovadoras. Precisamente, el objetivo de este artículo es identificar algunos de los fundamentos y características principales de las redes educativas, resaltando su importancia y necesidad actual para el desarrollo de la educación en diferentes instituciones y realidades.

DESARROLLO

1. La educación y sus principales desafíos.

La crisis sistémica que existe en el mundo actual, está impactando seriamente a diferentes sectores de la sociedad, incluyendo la educación. Ella se pone de manifiesto por la influencia de fenómenos de diferentes tipos e intensidad (energéticos, ambientales, económicos, alimentarios y otros), que durante un tiempo han puesto en tensión a todas las organizaciones, incluyendo a las instituciones educativas.

La educación en los países latinoamericanos, no ha escapado del impacto de dicha crisis. A pesar de los avances alcanzados y reconocidos hacia las seis Metas de Educación para Todos (EPT), aprobadas en Dakar en el 2000 y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (en particular, la educación) para

el 2015 en la región; existen aspectos pendientes o carencias relacionadas, fundamentalmente, con la inequidad y sus consecuencias negativas. Asimismo, persisten problemas vinculados con los bajos niveles de eficiencia académica (repetición y deserción), las diferencias en el acceso y la calidad de las instituciones, la presencia de una gestión tradicional, la insuficiencia de recursos, la débil formación de una gran parte de los docentes, el bajo desempeño estudiantil y la limitada introducción de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, entre otros.

Para cumplir con dichas metas, se aprobó en el año 2002 el Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC, 2002), cuyos objetivos son los siguientes:

- Elevar la calidad de la educación en todos sus niveles, así como de los docentes en todas sus dimensiones; continuar con la expansión de programas de cuidado y educación de la primera infancia.
- Ampliar el acceso y contribuir al aseguramiento de la conclusión de los ciclos de educación obligatoria de calidad, con énfasis en las habilidades y destrezas necesarias para una continuidad educativa.
- Avanzar en una mejor equidad entre los sexos para resolver las causas de la desigualdad de logros de aprendizaje y reducir la deserción escolar, el trabajo infantil, la maternidad adolescente y otros fenómenos sociales.
- Avanzar hacia una educación de calidad para todos, utilizando, entre otros instrumentos, sistemas de evaluación periódica que incluyan métricas de aprendizaje que también midan habilidades blandas, y promover marcos normativos nacionales que favorezcan la concreción de las metas de educación de calidad para todos.

En la III Reunión Ampliada de la Mesa del PRELAC celebrada en México en enero de 2013, se hizo un análisis del cumplimiento de las metas educativas proyectadas para el 2015 en todos los países de la región, a partir del cual se elaboró un conjunto de recomendaciones que tienen el propósito de promover cambios sustantivos en las políticas y prácticas educativas, a través de los siguientes ejes, considerados estratégicos: (UNESCO, 2013, 4 y 5)

- Los contenidos y las prácticas de la educación.
- Los docentes y el fortalecimiento de su protagonismo en el cambio educativo para que respondan a las necesidades de aprendizaje de los alumnos.
- La cultura de las escuelas para que estas se conviertan en comunidades de

aprendizaje y participación.

- La gestión y flexibilización de los sistemas educativos para ofrecer oportunidades de aprendizaje efectivo a lo largo de la vida.
- La responsabilidad social por la educación para generar compromisos con su desarrollo y resultados.

Dentro de los temas emergentes que impactan al desarrollo educativo, se señalaron los siguientes: desarrollar currículos y programas innovadores en educación, avanzar en la utilización de las TIC en los procesos educativos y desarrollar programas que, más allá del concepto tradicional de educación, se enfoquen en el “aprendizaje a lo largo de la vida”, generando oportunidades múltiples de formación. Se planteó también la necesidad de avanzar hacia una agenda integrada de desarrollo post-2015 que considere enfoques innovadores, y en la cual la educación juegue un papel preponderante, teniendo en consideración que su impacto es esencial para el desarrollo humano sostenible.

En este contexto, no cabe duda que uno de los desafíos que tienen las instituciones educativas actualmente, es el desarrollo del trabajo en redes orientadas al mejoramiento de la calidad, de forma tal que contribuya al logro de algunos de los objetivos mencionados anteriormente.

2. Las redes educativas: importancia y necesidad de su desarrollo en los niveles de enseñanza.

El término red (del latín rete), se utiliza para definir una estructura que cuenta con un patrón característico. Existen múltiples tipos de red: informática, eléctrica y social, que tienen su origen en la teoría de sistemas; de ahí la importancia que tiene para este trabajo. A continuación, serán desarrolladas algunas ideas, primeramente, sobre las redes sociales, y más adelante, su extensión en el ámbito educativo.

En la literatura consultada se presentan muchas definiciones sobre el significado de una red social. En este caso, se señala que una red social es “aquella estructura social, donde las personas o entidades que la integran, están conectadas y unidas, manteniendo distintos tipos de relaciones o intereses comunes” (Ponce, s/a, 1). También se concibe como “una forma de interacción social, definida como un intercambio permanente entre personas, grupos e instituciones... es un sistema abierto y en construcción permanente, que involucra a gente con las mismas necesidades y problemáticas, que se organizan para potenciar sus recursos” (Piedad, 2008, 1). Se define además como “una estructura social que se puede representar en forma de uno o varios grafos en el cual los nodos representan individuos (a veces denominados

actores) y las relaciones entre ellos” (*Carrillo, 2009, s/n*).

A través del tiempo, se ha creado una gran cantidad de redes sociales que se han constituido y desarrollado con objetivos y servicios específicos, y muchas de ellas, apoyadas por las tecnologías de la información y las comunicaciones.

El vertiginoso desarrollo de la teoría sobre las redes sociales, ha permitido sustentar las redes educativas, o lo que es lo mismo, las redes sociales en la educación. Alrededor de este tipo de redes existen diferentes definiciones, que expresan las variadas formas de organización y estructuración de las mismas.

Presentamos, a continuación, cuatro puntos de vista alrededor de lo que es una red educativa, las cuales tienen aspectos comunes.

Por ejemplo, se entiende que una red educativa es:

Un modelo organizativo sustentado en la filosofía de una genuina cooperación horizontal entre iguales. Se trata de una asociación libre de personas y de organizaciones estatales y no estatales que tienen el propósito común de producir conocimientos para enriquecer la racionalidad conceptual, estratégica y metodológica de aspectos concretos del desarrollo educativo, así como generar insumos relevantes de información que faciliten la toma de decisiones (*Picón, 1999, 3*).

Constituye también una “estructura intencional, con intereses-objetivos comunes, en la que todos sus miembros tienen la posibilidad de trabajar y responsabilizarse en igualdad. Esto genera una gran cohesión de grupo que incrementa la confianza, así como un fortalecimiento de relaciones satisfactorias” (*Eusko, 2012, 4*).

Otro punto de vista es el de Ponce, al señalar que la misma está integrada por:

Un grupo de personas relacionadas y conectadas por el interés común en la educación. La alta interrelación entre personas, conocimiento y herramientas que proporcionan, desarrolla espacios comunes para padres, alumnos y profesores donde la imbricación de los agentes educacionales, da lugar a una enriquecedora colaboración. Las redes sociales educativas se convierten en entornos de participación y descubrimiento que fomentan la sinergia entre estudiantes y profesores, facilitan el consenso, crean nuevas dinámicas de trabajo fuera y dentro del aula y permiten el rápido flujo de información, desarrollando así la socialización del conocimiento (*Ponce, s/a, 2*).

Se concibe además como “una infraestructura organizativa variable (a veces mínima), de carácter totalmente horizontal (no jerarquizada), intercomunicada entre sí de múltiples formas, para cumplir con unos objetivos que abarcan, en cualquier caso, la mejora de la propia práctica educativa a través del intercambio de experiencias con otros centros (nodos) de la red” (*Esperanza, 2005, 1*).

Al analizar el contenido de dichas definiciones, encontramos varias palabras claves que identifican una red educativa: organizaciones o instituciones, integración, cooperación, relaciones o interacción, comunidad de intereses y objetivos de personas u organizaciones, intercambio permanente y comunicación, entre otras.

Dichas redes educativas tienen una gran importancia para los miembros que la integran. Se convierten en enlaces de personas o instituciones y con ello, pueden contribuir a disminuir las brechas de conocimientos entre los implicados, propiciando de este modo, aprendizajes individuales, colectivos e institucionales (redes como gestoras de conocimientos). Son motores impulsores para el intercambio de experiencias entre los participantes y facilitan una adecuada reflexión de la gestión y su equilibrada relación con la educación, trasladando propuestas importantes de unas instituciones a otras, o de unas personas a otras.

Al respecto, se expresa además que “actuar en red permite abrirse a nuevas perspectivas, aportar, compartir y sumar iniciativas, aprender de otras experiencias e ideas y contrastar nuestra propia práctica con la de los demás” (*Sota y otros, 2005, 7*).

Todo lo anterior se logra mediante un trabajo cooperado y solidario bien organizado, y con el apoyo de determinadas herramientas que favorezcan las relaciones y el intercambio de conocimientos y experiencias entre las instituciones y/o personas que integran la red, con vistas a lograr un mayor protagonismo en el sistema educativo y en su perfeccionamiento continuo.

En la actualidad, el trabajo en red o de crear redes que involucren el trabajo directo en las instituciones educativas o dentro de una misma institución, es una necesidad para promover los cambios necesarios que exige el desarrollo educativo en cada uno de los países de la región latinoamericana y caribeña.

De lo que se trata entonces, es de lograr un aprovechamiento adecuado de sus fortalezas para enfrentar las debilidades de manera conjunta, que por sí solas las partes implicadas no podrían resolver. Por tanto, coincidimos con la idea de que “las redes educativas son una buena alternativa para integrar esfuerzos, recursos y planes conjuntos” (*Eusko, 2012, 5*).

Indudablemente, este tipo de organización educativa se convierte en una vía necesaria para atenuar el impacto de la escasez de recursos humanos y de otro tipo (cantidad y calidad), fortalecer la dimensión horizontal de la gestión educativa para promover la participación de un mayor número de actores y los cambios e implementar reformas, promover la cooperación entre las instituciones en diferentes planos y facilitar el flujo de información sobre experiencias exitosas, entre otros beneficios.

Precisamente, en este proceso se destacan muchas iniciativas conjuntas en diferentes ámbitos tanto en sus modalidades presenciales como virtuales: innovaciones, intercambios de alumnos y personal docente, proyectos de investigación, formación y vinculación con las comunidades y padres de familia y otras actividades de proyección social, capacitación de profesionales y formación de investigadores, por solo mencionar algunas de las mismas.

Las experiencias exitosas demuestran también que este tipo de redes puede conformarse en cada nivel de enseñanza, es decir, desde la educación primaria hasta la universitaria, asumiendo una organización, estructuras y reglas particulares para su funcionamiento y desarrollo en función del contexto donde se desarrollan y las particularidades e intereses institucionales y de las personas que la integran. Así existen redes de escuelas primarias, de escuelas de educación básica (urbanas y rurales), de colegios y universidades, entre otras. En cada uno de dichos niveles se presentan distintas modalidades e iniciativas. También se diferencian en la manera en que cada una de ellas impacta en el fortalecimiento de la educación, en general, así como de las instituciones y personas que las integran.

Finalmente, a partir de los elementos anteriores y del análisis de la literatura consultada sobre el tema, se puede plantear un conjunto de aspectos que fundamentan y caracterizan el funcionamiento y la organización de las redes educativas. A saber:

- Se conciben como un sistema abierto, en constante interacción con el entorno que les rodea.
- Requieren una justificación, así como tener definidos los principios, objetivos y el marco normativo que las sustentan.
- Exigen el protagonismo de los implicados (internos y externos) para su desarrollo.
- Son desarrolladoras del aprendizaje individual, colectivo e institucional, y para ello deben gestionar, adecuadamente, el conocimiento producido.
- Se convierten en un modelo organizativo que propicia el mejoramiento

de la calidad del sistema educativo y la transformación de la realidad.

- Para lograr cambios en los procesos que desarrollan, deben potenciar constantemente los aspectos siguientes: integración, cooperación, intercambio y diálogo, participación, implicación y compromiso colectivo, negociación, motivación y estimulación, trabajo en equipo e intercambio, procesos de aprendizaje y comunicación, entre otras cualidades.
- Necesitan de una estrategia a mediano y largo plazo, que debe ser evaluada y ajustada cada cierto tiempo de una manera crítica.
- Requieren una coordinación general no jerárquica sino que propicie las relaciones horizontales necesarias.
- Necesitan un mínimo básico de recursos, una estructura orgánica adecuada y de sistemas y herramientas de apoyo, que garanticen su funcionamiento y desarrollo.

Se destaca que “el éxito y por consiguiente la utilidad de las redes educativas, va a venir determinado en tanto y cuanto se den altos niveles de compromiso, cooperación, participación y colaboración entre todos los implicados en la misma” (Muñoz, 2005, 9).

El cumplimiento adecuado en la práctica de estos y otros fundamentos y características básicas de las redes educativas, puede potenciar su contribución en el mejoramiento de la calidad de la educación a nivel local, regional y nacional en cada uno de los países.

CONCLUSIONES

En los países latinoamericanos y caribeños se requiere promover cambios sustantivos en las políticas y prácticas orientadas a lograr la ampliación de la cobertura y mejorar la calidad del sistema educativo. Ello exige, entre otros, la búsqueda de alternativas innovadoras que apoyen las modalidades y formas tradicionales de actuar en los sistemas educativos.

En este contexto, las redes educativas en cada nivel de enseñanza, son una plataforma real para lograr dichos objetivos, al convertirse en estructuras organizativas que impulsan el trabajo cooperado entre diferentes instituciones y personas con intereses y objetivos comunes, para compartir conocimientos y experiencias de diversos tipos. Asimismo, exigen una gestión eficiente y eficaz, que propicie el trabajo cooperado y el compromiso de los implicados con la calidad y pertinencia de los resultados que pretenden alcanzar.

Sin lugar a duda, la consolidación del trabajo de las redes educativas, constituye uno de los desafíos más importantes que debe enfrentar el sistema educativo en los próximos años. Hacer realidad este propósito, significa dejar atrás modelos organizativos tradicionales, que ya no corresponden a las exigencias actuales de un entorno cada vez más turbulento, incierto y dinámico.

REFERENCIAS

- Carrillo Alcalde, S. (2009).** “Las Redes Sociales. Definición, fines, cronología y un ejemplo concreto”. Consultado el 25 de febrero del 2013 en: <http://suite101.net/article/las-redes-sociales-a1159, s/n>.
- Esperanza, J. (2005).** “Redes educativas. Situación actual y perspectivas de futuro”. Revista Aula de Innovación Educativa. (No 142). Junio. [Versión electrónica], p.1.
- Eusko Jaur, L. (2012).** “Redes Educativas”. Departamento de Educación, Universidades e Investigación. Gobierno Vasco. Universidad Hezkuntza, pp.4-5.
- Muñoz Moreno, José L. (2005).** “Redes educativas locales: un nuevo reto en la formación”. Universitat Autònoma de Barcelona. IV Congreso de formación para el trabajo. Zaragoza, 9 de Noviembre 2005. Consultado el 25 de marzo del 2013 en: formacion2020.es/porqualCifo/do/get/binary/2005/11/.../munozjl.pdf, p.9.
- Picón Espinoza, C. (1999).** “Hacia el cambio educativo en Centroamérica”. UNESCO. Honduras. p.3.
- Piedad Badia, A. (2008).** “Redes sociales educativas”. Slideshares. Presentaciones electrónicas. Consultado el 13 de enero 2013 en: <http://www.slideshare.net/anapiedadabadia/redes-sociales-educativas, p.1>.
- Ponce, I. (s/a).** “Redes Sociales”. Monográfico-Redes Sociales. Observatorio Tecnológico. Consultado el 15 de enero del 2013 en: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/internet/web-20/1043-redes-sociales, pp. 1-2>.
- Sota Nadal, J. et. al., (2005).** “Redes educativas: Construyendo una experiencia”. Ministerio de Educación. Depósito Legal N° 2005–9638. Impreso: Torregraf. Perú, p. 7.
- UNESCO (2002).** “Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe”. La Habana. Cuba.
- UNESCO (2013).** “Recomendaciones para la Agenda Educativa Post 2015 en América Latina y el Caribe”. Enero 29-30. México, pp. 4 y 5.

METODOLOGÍA DE VALIDACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN PROCESOS EMPRESARIALES

Roberto Argelio Frías Jiménez

Licenciado en Economía Política. Doctor en Ciencias Económicas. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas e Informática de la Universidad de Matanzas, Cuba.
roberto.frias@umcc.cu

Mahé González Arias

Ingeniera Industrial. Máster en Gestión Turística con especialidad en Gestión Hotelera. Profesora de Licenciatura en Turismo en la Universidad de Matanzas, Cuba.
mahe.gonzalez@umcc.cu

Ángela María González Laucirica

Licenciada en Turismo. Máster en Gestión Turística con especialidad en Gestión Hotelera (Cuba). Profesora de la Facultad de Turismo y Hotelaría en la Universidad Tecnológica ECOTEC, Guayaquil.
agonzalez@universidadecotec.edu.ec

RESUMEN

El presente artículo ofrece un Modelo de Gestión del Cliente Interno (MGCI) concebido por el colectivo de autores que será validado, lo cual servirá de base a su posterior implementación en empresas de diversa índole. En primera instancia, dicho Modelo surgió tomándose en cuenta los principales aportes de los modelos ya existentes de gestión de la calidad en la industria y luego en los servicios. Finalmente, el Modelo de la Cadena Servicio-Utilidad (The Service Profit Chain), sería quien más aportara a la concepción del actual que aquí se propone validar. Luego de concluida la fase del diseño del MGCI, se procederá a su validación, lo cual resulta complejo por su naturaleza, no obstante, el artículo brinda una explicación

detallada de la estrategia de validación concebida. Fases posteriores, requerirán su implementación.

Palabras Clave: Validación, modelo, calidad, estadística.

ABSTRACT

The present article offers the validation of a Model of Management of the Internal Client (MGCI) conceived by the group of authors, which will use as base to his later implementation in companies of diverse nature. In the first instance, the above mentioned Model arose there being born in mind the principal contributions of the already existing models of management of the quality in the industry and then in the services. Finally, the Model of the Chain Service - usefulness (The Service Profit Chain), would be the one who more was reaching to the conception of the current one that here it proposes to validate. After concluded the phase of the design of the MGCI, one will proceed to his validation, which turns out to be complex for his nature, nevertheless, the article offers a detailed explanation of the strategy of validation conceived. Later phases, they will need his implementation.

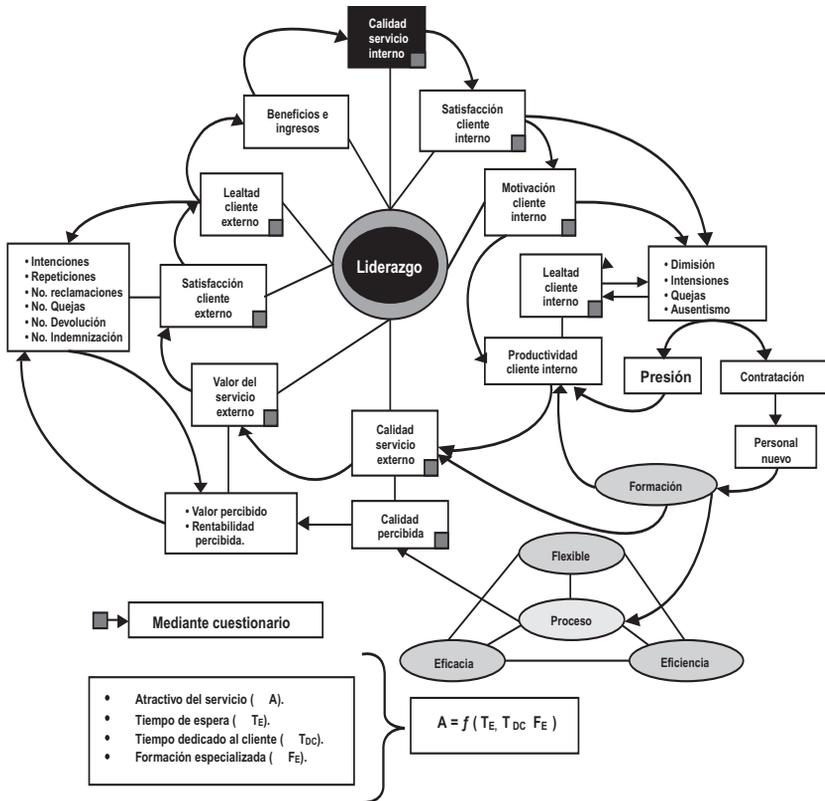
Keywords: validation, model, quality, statistics.

INTRODUCCIÓN

Toda empresa en su gestión de calidad y recursos humanos, posee una necesidad objetiva de medir y evaluar cómo se realiza la gestión del cliente interno (empleado), a pesar del carácter complejo que tiene lo que se quiere medir. Como la gestión del cliente interno está asociada a un conjunto de variables y evidenciado el papel que en esta problemática juega el hombre y en particular aquellos que ocupan los puestos directivos; nos proponemos ahondar en la relación que existe entre las diferentes variables que conforman nuestro Modelo.

Este último se basa en los preceptos del Paradigma Decisional Multicriterio (PDM) y del Método Proceso Analítico Jerárquico (PAJ). Es un Modelo complejo donde subyacen varias hipótesis correlacionales y que permiten estudiar la gestión empresarial desde el interior de la organización y su impacto hacia afuera, o sea, sobre el cliente externo o cliente final.

A continuación, se muestra el Modelo (MGCI) propuesto por los autores y luego se explicará la metodología de validación del mismo y su conjunto diverso de variables endógenas y exógenas.



Fuente: elaborado por los autores.

DESARROLLO

1. Selección del Objeto de Investigación.

Este paso es muy importante y es necesario aclarar que cuando se habla de objeto de investigación, se ve en dos sentidos.

Primero (y de acuerdo con la temática seleccionada): se trata de construir un tipo, un paradigma, un modelo, un referente de lo que debe ser un proceso de gestión del cliente interno adecuado, a partir de identificar las variables/características que lo conforman.

Este primer aspecto se alcanza articulando en el proceso identificatorio, lo relacionado con esta materia existente en la literatura y acudiendo a la experiencia práctica de las personas que con sus opiniones, permiten conformar un listado con las características buscadas.

Segundo: delimitando la relación concreta hombre-espacio físico dentro del cual el proceso será evaluado de acuerdo con el tipo construido. Esta relación puede darse en los más disímiles niveles.

Cuando se lleve a cabo el proceso de investigación concreta, será necesario definir un conjunto de criterios que avalen la decisión de seleccionar tal o cual objeto.

2. Selección del Método de Investigación.

Se parte de los principios siguientes y generalmente aceptados por la ciencia:

- La existencia de la unidad entre el objeto y el método de investigación, expresado en la máxima: “para tal objeto, tal método”.
- El método no es impuesto al objeto desde afuera, sino que se deriva y construye a partir de las características propias del objeto analizado.
- Las características del objeto investigado determinan el tipo de problema que deberá ser resuelto.

En el caso concreto de esta validación, se pretende identificar y medir las variables/características inherentes a un proceso de gestión del cliente interno, lo cual se sitúa en los parámetros del Método para la Solución de Problemas No Estructurados y se fundamenta en los juicios de las personas que están vinculadas al proceso decisorio.

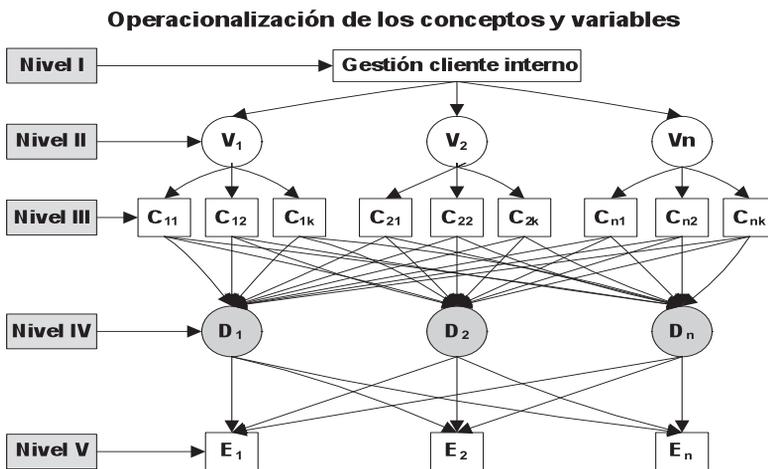
Por otra parte, hay que señalar que lo que se pretende medir cae en el campo de las así llamadas magnitudes blandas, pues se trata de determinar el grado de presencia percibido de las variables/características identificadas en el proceso analizado, mediante dos aspectos: la percepción y el peso o ponderación de las mismas en el caso que corresponda.

3. Variables que integran el Modelo de Gestión del Cliente Interno (MGCI).

No.	Variables	Relaciones
1	Liderazgo (L)	
2	Calidad del Servicio Interno (Csi)	$Csi = f(L)$
3	Satisfacción del cliente interno (Sci)	$Sci = f(Csi)$
4	Motivación (M)	$M = f(Sci)$
5	Lealtad del cliente interno (Lci)	$Lci = f(M)$
6	Productividad del cliente interno (Pci)	$Pci = f(Lci)$
7	Calidad del servicio externo (Cse)	$Cse = f(Pci)$
8	Satisfacción del cliente externo (Sce)	$Sce = f(Cse)$
9	Lealtad del cliente externo (Lce)	$Lce = f(Sce)$
10	Valor del servicio (V)	$V = f(Lce)$
11	Rentabilidad (R)	$R = f(V)$

4. Operacionalización de los conceptos o variables.

Este es un ejercicio muy importante para los efectos de la medición. Por operacionalización de las variables/características se entiende la construcción del modelo matemático que las combina en su expresión cuantitativa, y permite conformar índices mediante los cuales se puede explicar de manera lógica y racional, los resultados obtenidos, todo ello basado en el principio de que: “A tales conceptos, tal operacionalización”. El proceso queda representado en el esquema siguiente:



Fuente: Frías, Roberto (2005).

Una vez observada la operacionalización de las variables del Modelo, corresponde exponer los distintos procedimientos que se seguirán en la obtención del valor de cada una de ellas.

5. Diseño Metodológico del Proceso de Medición.

Se sigue un proceso compuesto por fases y, a su vez, por etapas. Véase a continuación:

5.1. Fase No.1: Construcción del Estado del Arte.

Etapas No.1. Búsqueda, localización y selección de la literatura sobre el tema: modelos, variables de los modelos, estrategias y técnicas de medición, experiencias de implementación incluyendo organización y estructuras, teorías que soportan a los modelos.

Técnicas: 1.1. Medios de búsqueda en Internet, bibliotecas, etc.

Etapas No.2. Procesamiento y análisis de información.

Técnicas: 2.1. Matriz de conceptos/autores.

2.2. Distribución de frecuencias para conceptos.

2.3. Gráfico de Pareto.

2.4. Comparación.

Etapas No.3. Construcción de Modelos para la entidad objeto de estudio.

Técnicas: 3.1. Interrelación de las variables.

Esta fase con sus respectivas etapas y técnicas de trabajo, se cumplimentó en el período de diseño el cual concluyó arrojando el actual Modelo de Gestión del Cliente Interno. Básicamente en esa etapa de diseño, se identificó el MGCI más reconocido, y se expuso el que será validado. Aquí quedaron identificadas todas las variables que el modelo recoge, pero no fueron descritas las características inherentes a cada una de ellas. Esta tarea se inicia en la Fase No.2.

5.2. Fase No.2: Estrategia de Medición: construcción de instrumentos de medición.

Etapas No.4. Generación de aspectos a medir para cada variable según fuentes.

Técnicas: 4.1. Medios de búsqueda en Internet, bibliotecas, etc. (Etapas 2).

4.2. Expertos (evaluación).

4.2.1. Selección de expertos.

4.3. Entrevistas/cuestionarios.

4.4. Registros de información.

Etapas No.5. Obtención del listado de ítems a medir de las personas y de los documentos, así como el listado único. En general, aquí se siguen las indicaciones de las técnicas de la Etapa No.2.

5.3. Fase No.3: Estrategia de Medición: validación de instrumentos de medición.

Etapas No.6. Validez de contenido.

Técnicas: 3.1. Expertos/cuestionario.

3.2. Estadísticas descriptivas.

3.3. Correlación ítem-total.

3.4. Coeficiente de consenso.

El objetivo de esta fase es comenzar a discernir el grado en que los instrumentos realmente miden lo que se pretende medir (validez de contenido) y para ello se decide utilizar la propuesta de Ruiz Bolívar, Carlos (1988) cuando señala que la validez "... puede ser determinada por diferentes métodos tales como: el de jueces expertos, para determinar la validez de contenido". Esta es una propuesta sencilla, de fácil aplicación y que cumple perfectamente el objetivo de este paso. Solo se tienen que hacer algunas precisiones conceptuales.

Es de interés someter a juicio de los expertos el listado de características que se han conformado en el paso anterior, y que estos se manifiesten de manera favorable o desfavorable con respecto a cada una de ellas. Si se mantiene la fidelidad al principio enunciado en el epígrafe 2 de este artículo acerca de la unidad del objeto y del método; podrá ser apreciado que lo que subyace en el juicio de tales personas, son sus actitudes, y eso llevaría a utilizar algún tipo de escala para medir tales actitudes. El resultado de esa medición sería el indicador a utilizar para mantener o eliminar alguna de las características listadas.

Utilización de estadísticos descriptivos.

El procedimiento a seguir:

- a) Seleccionar el tipo de escala a utilizar.
- b) Elaborar el cuestionario escala a aplicar.
- c) Aplicar el cuestionario escala.
- d) Recoger y revisar el cuestionario escala aplicado.
- e) Procesar (analizar) la información.
- f) Formular las conclusiones pertinentes.

Veamos brevemente algunas reflexiones sobre los distintos pasos enumerados con anterioridad.

Seleccionar el tipo de escala a utilizar.

Para este caso concreto se debe recordar que los métodos más conocidos para medir actitudes son:

- El Método de escalamiento Likert.
- El Método del Diferencial Semántico.
- El Método de la Escala de Guttman.

El investigador debe seleccionar el tipo de escala que mejor se ajuste al tipo y a las necesidades de su investigación.

Elaborar el cuestionario escala a aplicar.

Las reglas para la elaboración de cuestionarios han sido abordadas en la literatura de modos muy diversos. Aquí se propone seguir la idea de B. Hayes (2000).

Para el caso concreto de esta validación, se utiliza el Escalamiento tipo Likert dada su popularidad y correspondencia con los fines de la presente investigación.

Aplicar el cuestionario escala, requiere:

- Coordinar con los expertos.
- La reproducción del cuestionario en cantidades suficientes cuidando la calidad de la misma.
- Se debe tener presente que la aplicación de los cuestionarios se puede realizar de maneras diversas y modos diferentes. Puede ser que se le entregue directamente a la persona para que lo llene, que en este paso se acompañe con una asesoría para alguna aclaración, o que el entrevistador lea el ítem, lo explique y marque en la casilla correspondiente el juicio del decisor. Todo ello dependerá del modo en que se suministre, que puede ser, por ejemplo, por fax, e-mail, directamente, etc.

Recoger y revisar el cuestionario escala aplicado.

En este paso lo más importante es cerciorarse de que los cuestionarios aplicados han sido correctamente llenados. Si se detectaran incorrecciones, se pueden anular y/o reprocesar, devolviendo y señalando a las personas los errores para que tomen acciones correctivas. Este es un paso que debe minimizarse al máximo por los costos que implican los reprocesos.

Procesar (analizar) la información.

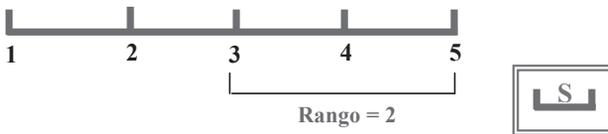
Los resultados de los cuestionarios escalas aplicados, constituyen los inputs para el procesamiento, cuya salida será una información que permitirá decidir qué ítems se quedan y cuáles no. Dos procedimientos se proponen utilizar para realizar este procesamiento:

Primero: construir una matriz de datos en una hoja de cálculo de Excel donde por las columnas estarán las personas consultadas, y por filas, los ítems formulados. En la celda correspondiente se sitúa el valor de decisión de cada persona consultada para cada ítem. Una vez realizada esta operación, se calcularán los estadísticos descriptivos siguientes para cada uno de los ítems y total:

- Media.
- Moda.
- Mediana.
- Varianza.
- Desviación Estándar.
- Rango

Interpretación descriptiva de los resultados.

Los resultados obtenidos permiten medir el “grado de acuerdo o desacuerdo” con que los ítems y el cuestionario miden las características de un proceso empresarial determinado. Así, por ejemplo: actitud entre “Totalmente de Acuerdo y Totalmente en Desacuerdo”.



Regla de decisión: se aceptan aquellos ítems que están situados en los valores 4 y 5 de la escala y el resto se eliminan.

Cálculo del Coeficiente de Consenso (Kc).

Se le propone a las personas consultadas que realicen una votación, de acuerdo al grado de aceptación o no de las características sometidas a su consideración. Una vez obtenidas las votaciones, a cada característica se le aplicará la fórmula siguiente:

$$K_c = \left(1 - \frac{V_n}{V_t}\right) * 100 \text{ donde:}$$

K_c : coeficiente de consenso.

V_n : total de votos negativos para la característica dada.

V_t : votos totales para la característica dada.

Regla de decisión: se aceptan aquellas características $C_k \geq 0.80$.

Si se utilizaran los dos procedimientos (lo cual sería recomendable), entonces se efectúa una comparación entre ambos resultados.

Correlación Ítem-Total.

Se puede calcular con los valores de los estadísticos descriptivos obtenidos anteriormente, utilizando para ello el paquete estadístico SPSS. Este procedimiento se utiliza para el análisis y selección de los ítems. En el caso concreto de esta validación, se considera un valor del coeficiente $r = 0,40$ como adecuado para ser tomado como criterio de retención del ítem en la escala. Este estadístico se debe volver a calcular en pasos posteriores cuando se realice la prueba piloto para obtener otros tipos de validez.

Etapa No.6: determinación de la validez de criterio y de constructo.

Esta etapa es sumamente importante pues concluye en ella el proceso de validación y además, se realiza la prueba de fiabilidad de la escala. Los procedimientos a seguir son los siguientes:

- a) Convertir las características en ítems de la escala.
- b) Elaborar el cuestionario de medición a aplicar.
- c) Elección del ámbito de prueba.
- d) Aplicación del cuestionario.
- e) Recepcionar el cuestionario.
- f) Procesamiento (análisis) de los resultados y emisión de conclusiones.

Se verá a continuación, el contenido de cada uno de estos procesos.

Convertir las características en ítems de la escala.

Este es un proceso sumamente importante y complejo. De su correcta realización depende la calidad del proceso de validación de contenido. Si los ítems de la escala no están bien formulados, correctamente

redactados y de manera que sean comprensibles para la persona que va emitir su juicio; se corre el riesgo de obtener respuestas erradas. Esto trae como consecuencia que las salidas de decisión de selección de ítems (o características), no sean idóneas y que se presenten las situaciones negativas para la investigación en general. Los problemas surgen cuando los expertos cometen el error de rechazar ítems que pudieran ser adecuados, o cuando aceptan aquellos que había que rechazar. Todo esto puede ser provocado por una incorrecta formulación del ítem que se somete a consideración, de ahí que se recomienden las siguientes reglas a la hora de formular los ítems:

- Se deben presentar en forma de afirmaciones.
- Las afirmaciones deben expresar solo una relación lógica.
- Las afirmaciones no se deben exceder de 20 palabras.
- A las alternativas de respuesta se le asigna un valor numérico, y solo puede marcarse una opción. Se considera un dato inválido el de alguien que marque dos o más opciones.

Elaborar el cuestionario de medición a aplicar.

Una vez que haya sido correcto el proceso de conversión de características en ítems, se está en condiciones de diseñar el cuestionario escala.

Elección del ámbito de prueba.

Como se trata de la realización de la prueba piloto cuyo objetivo es ajustar y/o afinar el cuestionario, se seguirán los parámetros siguientes:

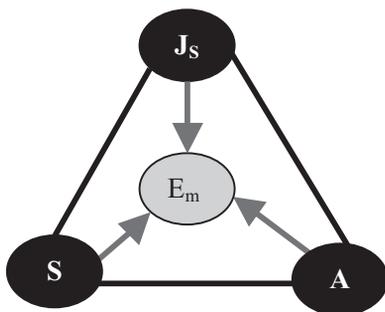
- Se elegirá una pequeña muestra menor a la definitiva, en caso que sea necesario muestrear, o menor a la población a evaluar en caso que no sea necesario muestrear.
- Se tendrá en cuenta, en cualquier caso, los rangos siguientes:

Muestra o población de:	Submuestra para piloto
200 o más	Entre 25 – 60
100 – 200	12 – 30
50 – 100	6 – 15
25 – 50	3 – 8

Fuente: Sampieri, Roberto (segunda edición).

Aplicación del cuestionario.

Para la aplicación del cuestionario, la submuestra para la prueba piloto se estratificará como a continuación se muestra:



Donde:

Em: empresa a evaluar.

Js: es la evaluación que otorgan los directivos.

S: es la evaluación que otorgan los clientes internos.

A: es la evaluación de los directivos de la empresa en cuestión.

Este procedimiento posee una gran ventaja consistente en el hecho de que a diferencia de lo que tradicionalmente ocurre, ahora no son solo los jefes inmediatos superiores los que otorgan un criterio evaluativo, sino que en el procedimiento se articulan criterios de fuentes diferentes, incluyendo la autoevaluación de los directivos de la empresa en cuestión.

Procesamiento (análisis) de los resultados y emisión de conclusiones.

El objetivo de este paso es:

- Complementar la Validez de Contenido.
- Realizar la Validez de Constructo.
- Comprobar la Fiabilidad del cuestionario.

Complementar la Validez de Contenido.

Con los datos obtenidos y utilizando el Paquete Informático SPSS versión 11.5 para Windows, se realizará esta prueba utilizando para ello el procedimiento denominado: Correlación ítem–Total, tal y como ya se especificó anteriormente.

Realizar la Validez de criterio.

Concurrente y Predictiva:

Técnicas: 3.1. Correlaciones criterio-escala global.

3.2. Análisis discriminante.

3.3. Ecuaciones de regresión.

Realizar la Validez de Constructo.

A criterio de algunos autores, esta prueba es probablemente la más importante desde una perspectiva científica, y se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente, y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos.

Convergente y discriminante:

Técnicas: 3.3. Matriz multiconcepto-multimétodo (MCMM) de Campbell y Fiske (1959).

3.4. Análisis de correlaciones.

3.5. Modelo causal de Bagozi (1978).

3.6. Análisis factorial con rotación Varimax.

Etapas No.7: comprobar la Fiabilidad de la escala.

La fiabilidad de la escala puede ser establecida por diferentes métodos, como son:

- El Método del Coeficiente Alpha de Cronbach.
- El Método de Dos Mitades (corregido por la fórmula de Spearman-Brown).
- El Método de Hoyt (Análisis de Varianza).
- El Método test-retest.

Usualmente se espera un coeficiente de confiabilidad igual o mayor que 0,70. Estos coeficientes pueden ser obtenidos sin mucha dificultad utilizando el paquete informático SPSS, y la hoja de cálculo de Excel. Se recomienda el primero pues, por ejemplo, cuando se calcula el coeficiente de correlación ítem-total, al mismo tiempo se puede obtener Alpha de Cronbach. En el caso de Excel, aunque es una potente herramienta, se

requiere, no obstante, introducirle las respectivas fórmulas del cálculo.

Como resumen de esta parte se puede subrayar que cualesquiera sean las circunstancias en que se desarrolle la validación, y siempre que se utilicen escalas como las analizadas anteriormente; es imprescindible demostrar la validez y la fiabilidad de las mismas. Si esto no se realiza, la investigación sería poco confiable y carecería de valor científico alguno.

Agrupar características en dimensiones.

Una vez que el cuestionario ha sido validado y realizada la prueba de fiabilidad, es preciso analizar la conveniencia o no de agrupar las características en dimensiones. Esta decisión depende de la cantidad de características a medir y de la posibilidad real de que ellas sean agrupadas. Para la realización de este paso se recomienda la utilización de dos procedimientos:

- La utilización de alguna tipología existente en la literatura revisada que se adapte a estos propósitos.
- El Análisis de Componentes Principales (ACP) para lo cual se puede utilizar el Paquete Estadístico SPSS en cualquiera de sus versiones.

Cuando se realiza este paso, es también conveniente calcular el coeficiente de fiabilidad por dimensiones.

Etapas No.8: aplicación de los instrumentos validados para obtener los datos de percepción (X_{ijk}) y peso (W_{jk}).

Obtención de datos de percepción.

Es aquí donde verdaderamente se obtendrán los datos que permitirán demostrar, mediante el análisis correspondiente, si se logra la validación del modelo en general. Para la realización de este paso se seguirá el procedimiento siguiente:

- Determinar la necesidad de realizar o no algún tipo de muestreo, lo que estará condicionado por el tamaño de la población, unidades de análisis, etc. objeto de la investigación. En caso que sea necesario aplicar técnicas de muestreo, recomendamos utilizar: "Metodología de la Investigación", segunda edición de Roberto Hernández Sampieri.
- En cualquier caso, la población o muestra seleccionada deberá estratificarse, lo cual garantizará una total correspondencia con el método de investigación propuesto. También se realizará una caracterización

sociodemográfica a partir de incluir en el cuestionario a aplicar, las variables que se estimen convenientes.

- Reproducir el cuestionario teniendo en cuenta el tamaño de muestra o población y sus diferentes estratos. Realizar una revisión del mismo con el fin de hacer las correcciones necesarias y prever que no lleguen instrumentos defectuosos a las personas objeto de análisis.
- Aplicar el cuestionario siguiendo lo indicado anteriormente. Téngase en cuenta que estos cuestionarios se deben aplicar a clientes internos y externos.
- Recepcionar el cuestionario observando las mismas reglas que fueron apuntadas.

Aquí concluye la obtención de los datos correspondientes a la variable de percepción.

Procedimiento para obtener los datos relativos a la variable de peso o ponderación.

En este paso se cuenta con el listado final, tanto de características como de dimensiones, así como su conversión respectiva en ítems. Se deben realizar las acciones siguientes:

- Selección del método de ponderación.
- Selección de los decidores.
- Elaboración del instrumento a aplicar para obtener la información.
- Aplicación del instrumento.
- Recepción de los resultados.

Selección del método de ponderación.

Se debe considerar la situación de que existen diferentes métodos para ponderar las características o dimensiones. Entre los más utilizados se pueden citar los siguientes:

- Métodos de Comparaciones Pareadas: el Triángulo de Füller y el Proceso Analítico Jerárquico, entre otros.
- Método del Coeficiente de Concordancia de Kendall.
- Método de Escalas de Proporción.

La selección de uno de ellos o varios, dependerá de las posibilidades de aplicación y de las características de los datos.

Elaboración del instrumento a aplicar para obtener la información.

Se explicará solamente que se sigue un proceso similar al explicado en el diseño y desarrollo de los instrumentos aplicados para obtener los datos de la variable de percepción. Lo mismo se puede afirmar para los demás pasos.

5.4. Procedimientos para el Procesamiento de la Información.

Esta actividad se realiza primeramente con las variables de manera independiente, y luego, se combinan a través de los Modelos expuestos.

5.4.1. Procesamiento de los datos de percepción.

Para ello se construye una matriz de entrada de información, donde las filas se corresponden con los ítems, y las columnas con el dato del grado de presencia percibido por los decisores. Tomando el valor máximo X_{km} , se crea lo que llamamos el grado de presencia percibido de la característica virtual k en el proceso virtual m . Este dato es muy importante a la hora de utilizar el enfoque de benchmarking, pues permite comparar el valor real con el valor virtual (ideal), y mostrar las brechas o gaps sobre cuya base se pueden establecer estrategias de mejora. La magnitud de los valores de la variable de percepción, dependerá del tipo de escala utilizada. Como es lógico suponer, esta matriz puede ser construida con suma facilidad utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel para Windows, lo que es recomendable para el procesamiento y análisis de la información.

¿Qué herramientas se pueden aplicar en el análisis de los datos?

- Medidas de tendencia central.
- Medidas de dispersión.
- Otros estadísticos descriptivos.
- Coeficiente de diferenciación.
- Expresiones gráficas.

Para el caso de las expresiones gráficas, se proponen dos herramientas muy útiles:

- El Perfil Factorial de Percepción.
- El Identigrama Radial de Percepción.

El Perfil Factorial de Percepción.

Es un modo gráfico de líneas a través del cual se representa la correlación de atributos/dimensiones, con el grado de presencia percibido de los mismos en una empresa o conjunto de ellas. Se puede construir muy fácilmente en Microsoft Excel, utilizando la opción gráfica correspondiente.

El Identigrama Radial de Percepción.

Es muy similar al gráfico anterior.

El valor de estas herramientas radica en que ofrecen una mejor visualización de la evaluación comparativa entre las empresas, de acuerdo al comportamiento del grado de presencia percibido de las características definitorias de cada una de las variables objeto de investigación.

5.4.2. Procesamiento de los datos de la variable de importancia o peso.

De acuerdo al método seleccionado, se procederá a obtener el vector de peso. Para ello puede ser utilizado el Microsoft Excel o la aplicación informática DECISOFT, versión 1.0 para Window. Realizando una pequeña reflexión: si las medidas de importancia de las características son comunes en todas las empresas evaluadas, es evidente que tales características no permitirán diferenciar entre ellas. Por eso se hace necesario introducir un procedimiento que resuelve esta situación.

El cálculo de la Determinancia Normalizada.

Este concepto hace referencia a características importantes sobre las que se pueden diferenciar los empresarios evaluados. Su medición implica no solo la medida de importancia, sino también puntuaciones de diferenciación. Esta medida puede obtenerse directamente por medio de una pregunta sobre la diferencia percibida entre los empresarios para cada característica, o simplemente se puede utilizar una medida de dispersión, como por ejemplo, la desviación típica. Se puede observar que para el caso de esta medida, hay que combinar las medidas de percepción con las de peso o importancia.

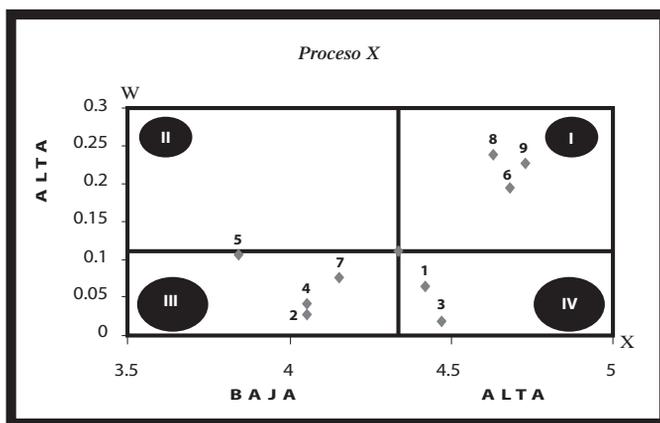
5.5. Procesamiento conjunto de los datos de la variable de importancia o peso y de la variable de percepción.

Se construye el Valor Percibido Total (VpT) a partir de combinar las medidas de importancia y del grado de presencia percibido de la característica evaluada. Estas medidas se combinan en un Modelo integral compensatorio y aditivo. El valor VpT se obtiene de tres maneras diferentes. En cualquier caso siempre se tendrá presente a la hora de realizar los análisis, que dada las características del tipo de modelo utilizado, un VpT alto puede resultar de una importancia muy elevada y de un grado de presencia percibido de la característica estudiada bajo, o bien de una importancia reducida compensada por un grado de presencia percibido elevado.

5.6. Representación gráfica de los datos de la variable de importancia o peso y de la variable de percepción.

5.6.1. La Matriz de Toma de Decisiones W-X.

Para realizar este paso, se utiliza una herramienta denominada Matriz de Toma de Decisiones W (importancia)- X (Percepción) que toma la forma siguiente:



Fuente: Frías, Roberto (2005).

5.6.2. Interpretación de los resultados de la Matriz de Toma de Decisiones.

La matriz está dividida en cuatro cuadrantes los que se enumeran en dirección contraria al movimiento de las agujas del reloj.

El cuadrante I: Alta Percepción y Alta Importancia.

Representa las fortalezas, área de buen trabajo o puntos fuertes del gerente, es decir, las características en las que el desempeño es excelente. En estos atributos se centran los mayores recursos del gerente, pues son valorados con una alta percepción y tienen altos valores de ponderación. Todos los esfuerzos deben ir dirigidos a mantener o proporcionar valores agregados que enriquezcan estas características.

El cuadrante II: Baja Percepción y Alta Importancia.

Se centra en representar oportunidades de mejora, o sea, aquellas características que tienen gran importancia y que son percibidas negativamente, constituyendo las mismas, debilidades. En estas se debe trabajar para mejorarlas, quiere decir que si se realiza un estudio más detallado de las mismas, se pueden obtener mejores resultados que permitan que estas pasen a una posición mejor.

El cuadrante III: Baja Percepción y Baja Importancia.

Se denomina área de vigilia, se subrayan las características que poseen baja importancia y además son bajos los valores de percepción, en las mismas hay que poner esfuerzo para aumentar su importancia.

El cuadrante IV: Alta Percepción y Baja Importancia.

Están comprendidas las características a las cuales se les ha hecho hincapié y los esfuerzos hacia ellos han sido mal invertidos. Están situadas las características que poseen baja importancia y alta percepción a su vez, o sea, se ha trabajado mucho en características no tan importantes.

Como se puede apreciar, esta es una herramienta que facilita el diseño de las estrategias a seguir con cada uno de los procesos evaluados.

CONCLUSIONES

El proceso de la medición del nivel de gestión del cliente interno, es complejo y multivariado. Es necesario, a pesar de ello, realizarlo, por cuanto solo sobre esta base puede ser gestionado adecuadamente.

El proceso de la medición incluye dos momentos bien diferenciados e íntimamente relacionados: primero, la medición se realiza al interior de la empresa mediante evaluación comparativa con el tipo de proceso pertinente construido, segundo, la medición se realiza mediante evaluación comparativa con otros procesos, lo que implica seguir la filosofía del benchmarking.

Queda demostrado, por tanto, una metodología de validación del Modelo de Gestión del Cliente Interno propuesto por los autores, constituida por fases y etapas que favorecen la posterior implementación del mismo en diversos procesos empresariales.

REFERENCIAS

- Bigné, M.S., y otros** (1997). Investigación de Mercados, McGraw-Hill Hispanoamericana.
- Cronbach, I.J.** (1951). Coefficient Alfa and The Internal Structure of Test, Psychometrical, vol.16 (October).
- Cuesta Santos, A.** (2001). Gestión de Competencias, Editorial Academia, L Habana, Capítulo II: Método Delphi. Determinación del Nivel de Concordancia para variables Dicotómicas.
- Hayes, Bob E.** (1995). Cómo medir la Satisfacción del Cliente. Desarrollo y Utilización de Cuestionarios, Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Hernández M., R. Frías, L. Cuétara.** Modelo Multicriterio con Enfoque Relacional para el Posicionamiento Competitivo Hotelero. Gestión H. Cuadernos de Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes. Año 1- No.4. Mayo-junio 2001. Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Horovitz, J. (1993).** La Calidad del Servicio, McGraw Hill, traducido de la 1ra. Edición en francés.
- Kotler, P.** (1991). Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation and Control, Englewood Cliffs Nj: Prentice Hall.
- Lewis, B.R. and Booms, B.H.** (1983). The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Service Marketing, Chicago: American Marketing Association.
- López Vázquez, L.** (1998). Utilización de Métodos Estadísticos (I): Generalidades. Forum de Calidad, No.8, marzo. Cuba.
- 10.Abbagnano, N.** (1963). Diccionario de Filosofía, Ediciones Revolucionarias, Instituto Cubano del Libro.

ANÁLISIS DEL PERFIL SOCIO-ECONÓMICO DE LOS TURISTAS QUE VISITAN LAS ISLAS GALÁPAGOS Y MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SU VISITA AL DESTINO

Fernando Cevallos Ruales

*Ingeniero de Administración de Empresas. Máster en Docencia Universitaria e Investigación Educativa en la Universidad Nacional de Loja (UNL).
Decano de la Facultad de Turismo y Hotelería en la Universidad Tecnológica ECOTEC, Guayaquil.*
fcevallos@universidadecotec.edu.ec

Jorge Paguay Ortiz

Ingeniero en Ecoturismo. Máster en Gestión de Proyectos en la Universidad Agraria del Ecuador (UAE). Profesor de la Facultad de Turismo y Hotelería en la Universidad Tecnológica ECOTEC, Guayaquil.
jpaguay@universidadecotec.edu.ec

En el trabajo de campo participaron los estudiantes de la facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad ECOTEC: Lorena Llerena, José Bermeo, Jennifer López, Doménica Ortega, Soledad Verduga y Esthela Ramón.

RESUMEN

Las islas Galápagos son el destino turístico más reconocido del Ecuador. Este artículo presenta una evaluación desde la percepción de satisfacción de los servicios ofertados en el archipiélago de Galápagos, para determinar gustos y preferencias de los turistas, trabajo que busca cuantificar el número de turistas nacionales y extranjeros y presenta un perfil de los turistas que visitan Galápagos. La recolección de información fue realizada “in situ”, obteniendo de los turistas sus apreciaciones. La evaluación en términos generales del servicio turístico en las islas Galápagos, posterior a la ponderación realizada, está entre los niveles de excelentemente/satisfactorio y muy bueno.

Palabras Clave: Turismo, satisfacción, perfil, Galápagos, Ecuador.

ABSTRACT

The Galapagos Islands are the most recognized tourist destination in Ecuador. This paper presents an evaluation of the services offered from the perception of satisfaction of the services offered on the archipelago to determine preferences of tourists. This paper seeks to quantify the number of domestic and foreign tourists, also presents a profile of tourists visiting the Galapagos. The data collection work was done in situ tourists getting their assessments. The rating of the service in the islands, after the weight carried, indicates that the overall rating of tourist services is able Excellent / satisfactory and very good.

Keywords: tourism, satisfaction, profile, Galapagos island, Ecuador.

INTRODUCCIÓN

Las visitas programadas a las islas Galápagos no son un fenómeno reciente. Las fuentes coinciden en señalar a Fray Tomás de Berlanga como la primera figura que documenta una visita a las islas Galápagos en el año 1535. En sus relatos, cuenta las penurias que pasó su tripulación, la insatisfacción de estos visitantes por las dificultades de encontrarse en un lugar desolado, desprovisto de agua dulce y en condiciones adversas que no contribuyeron a resaltarlo como un lugar de su preferencia según destaca Vasco Águas (2007). Pero este entorno natural fue resaltado por Charles Darwin en sus viajes a bordo del Beagle -un buque de la marina real- que arribó a Galápagos en septiembre de 1835 el cual provocó una transformación no solo de la ciencia sino a él mismo (Barahona, Suárez, y Martínez, 2004). Además de los manuscritos de otros científicos que visitaron las islas décadas más tarde (entre 1917 y 1928), alimentaron la imagen de la antítesis de lo moderno, un lugar inhóspito como afirma Vasco Águas (2007).

En la actualidad, el turismo es una de las actividades económicas de mayor importancia en la isla. Existen entornos urbanos, facilidades y servicios presentes en la isla, integrados, su gran mayoría, dentro de un área protegida. En las palabras de Epler (2007) "a medida que la industria turística se fue desarrollando en Galápagos, fue convirtiéndose simultáneamente tanto en una bendición como una maldición".

Los registros presentan número de visitantes entre los 174 mil en el año 2010 y de 185 mil en el año 2011, representando un 6% de incremento con relación al año anterior, según datos oficiales de la Dirección del Parque Nacional Galápagos (DPNG, 2012). De esta cantidad de visitantes, surge la preocupación de la percepción de satisfacción por los servicios recibidos por lo cual constituye la principal motivación para la realización de la presente investigación. Sin embargo las estadísticas disponibles no presentan el nivel

de detalle que se requiere para determinar esta información (MINTUR 2011, DPNG 2011). El objetivo mayor de la investigación, procura definir e identificar el perfil del turista nacional y extranjero que viaja a las islas Galápagos, para poder determinar sus gustos y preferencias, además de su tipología que permita identificar las características de viaje al archipiélago y con ello, analizar los posibles problemas encontrados en la experiencia de los turistas.

La importancia de la presente investigación radica en que las islas y el producto Galápagos, se constituyen en un beneficio turístico reconocido a escala mundial. Desde el enfoque integral de destino, requiere un constante monitoreo para evaluar si los esfuerzos emprendidos para los turistas, son suficientes, y por tal razón, se realizaron encuestas a los visitantes que arribaron a la isla para identificar inconformidades o quejas de los servicios recibidos y determinar los procesos que requieren mejora.

DESARROLLO

1. Método.

A continuación, se presenta la tabulación de encuestas realizadas en trabajo de campo. Como universo se consideró el número de turistas nacionales que viajaron a las islas Galápagos en los años 2009 y 2010 y primer semestre de 2011 (TAGSA, 2011) siendo 85.856 turistas.

Modelo de encuesta

Esta encuesta está dirigida a Turistas Nacional y Extranjeros que visitan las Islas Galápagos

1. Género

1. Hombre (...)

2. Mujer (...)

2. Edad - años cumplidos

1. Menos de 10 (...)

5. 40-49 (...)

2. 10-19 (...)

6. 50-59 (...)

3. 20-29 (...)

7. 60 y más (...)

4. 30-39 (...)

3. Estado civil

1. Soltero ()

- 2. Casado ()
- 3. Divorciado ()
- 4. Viudo ()
- 5. Otro ()

4. ¿Cuál fue su lugar de entrada al país? -----

5. Fecha de ingreso al país-----

6. ¿Cuál es su lugar de residencia permanente?

- 1. País.-----
- 2. Ciudad -----
- 3. Estado/ Provincia -----

7. ¿Cuánto estima usted haber gastado durante su estadía en Islas Galápagos?

- 1. US \$-----
- 2. Otra moneda/ especifique -----

8. ¿Para cuántas personas? -----

9. ¿Cuánto tiempo permaneció en las Islas Galápagos (noches)?-----

10. ¿Cuántas personas, incluyéndose usted mismo, integraron el grupo o familia que viajó?

11. Si no viaja solo. ¿Quiénes son sus acompañantes?

- 1. Esposo/ a compañero/ a ()
- 2. Amigos y/ o familiares ()
- 3. Con niños ()

12. ¿Qué tipo de alojamiento utilizó en las islas Galápagos? (Si recuerda, indique su nombre)

- 1. Hotel ()
- 2. Pensión/ Hostal ()
- 3. Apartamento ()
- 4. Casa de familiares o amigos ()
- 5. Otros/ especifique -----

Fuente: elaborado por los autores.

Se ha considerado aplicar una muestra finita con un nivel de confianza de un 98% y un margen de error de un 4%, siendo los valores para la probabilidad a favor o en contra de 0.5 respectivamente.

Para determinar el tamaño de la muestra fue a través de la fórmula de muestras finitas indicada a continuación:

$$n = \frac{NZ_a^2 pq}{d^2(N-1) + Z_a^2 pq}$$

Donde:

N= Tamaño de la población o universo (85856)

n= Tamaño de la muestra (?)

Z_a= El nivel de confianza o seguridad (98% = 2.33)

p= Proporción esperada (50% = 0.5)

q= 1 - p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d= Precisión (4% = 0.04)

Realizadas las operaciones, la muestra tomada es de 840 personas. (La aplicación real de la encuesta se hace con 847 personas).

4. Marco teórico.

4.1. La experiencia del producto turístico.

El fenómeno socioeconómico denominado turismo, ha generado la aparición de posiciones respecto al tema. Las definiciones de producto turístico tradicionales, han supuesto una necesidad de redefinirlos (Korstanje, 2006). Ávila y Barrado (2005) afirman que la práctica de turismo tradicional, presenta desequilibrios estructurales producto de su adaptación a una situación socioeconómica y a una demanda en evolución, además destaca que “esos desequilibrios remiten a una serie de problemas como son la estacionalidad, la concentración territorial y la escasa diversificación de la oferta. La realidad es que se trata de un modelo caracterizado por su insuficiente diferenciación en forma, tiempo y territorio, y que a pesar de su enorme tamaño, ofrece una relativamente reducida diversidad a unos consumidores que, (...), si por algo se caracterizan, es por su creciente capacidad de elección en los aspectos motivacionales, temporales y territoriales”.

“Al fin y al cabo, un destino es un conjunto de realidades geográficas, históricas, socioculturales y productivas por las que merece la pena salir de casa” plantea Locum Destination Consulting, 2002; citado en Ávila y Barrado (2005). El producto a concebir será el destino turístico con un enfoque integral, acorde a las nuevas necesidades de los turistas, como advierte Ávila y Barrado: “la complejidad que deben asumir los nuevos modelos de desarrollo turístico, sobrepasa el mero ámbito de la creación de productos turísticos básicos, de los que hasta ahora se había ocupado

de un modo aislado la planificación sectorial. Así, sin perder de vista los tradicionales componentes esenciales del producto (hoteles, restaurantes, actividades, animación, etc.), es imprescindible para conseguir un turismo de calidad y sostenible la atención al destino como parámetro esencial de referencia a la hora de diseñar nuevos desarrollos”.

De este análisis surge la necesidad de comprender al turismo más allá de una actividad de desplazamiento. Es una actividad de experiencia en contraposición a la antigua concepción contemplativa de visita. “Todo turista lleva a cabo un desplazamiento, pero no veo sentido en considerar que todo desplazamiento sea turismo”. (Francesch, 2004).

El tema de la satisfacción y la calidad en destinos turísticos, puede ser estudiado en diferentes etapas: antes de la llegada y durante la estadía y considerando la tasa de repetición o recomendación de los visitantes. Dicha investigación se sustenta con la experiencia de los turistas, sin embargo, el producto de las experiencias y expectativas de los visitantes, se encuentra influido, a su vez, por muchos atributos, los cuales deben ser analizados debido a que estos son los que conciben las expectativas en los turistas (Mata, 2012).

El proceso de decisión de compra sigue una lógica: desde percibir la necesidad hasta la decisión de compra, sin embargo, los expertos en marketing indican que la satisfacción del producto determinará las futuras decisiones de adquisición o no, y que no basta con tener un cliente satisfecho, sino muy satisfecho. En el contexto turístico deben considerarse aspectos tangibles como intangibles y estos últimos suponen ser los más importantes como lo resalta Fernández y Picos (2005).

La literatura reconoce que calidad y satisfacción tienen imbricaciones muy fuertes. Existen estudios que procuran establecer las diferencias entre estos dos elementos (Fraiz Brea y Alén González, 2006), sin embargo, la discusión se ha inclinado a la posición de promover herramientas como certificaciones que fomenten la calidad a niveles de estándares a cumplir.

Existen al menos tres oportunidades de fabricar satisfacción (Huete, Serrano y Soler, 1997): “fabricamos satisfacción ‘a la primera’ cuando prestamos un servicio de un modo eficaz. No hay falsas expectativas ni malos entendidos. Todo el proceso se desarrolla con agilidad. Fabricamos satisfacción ‘a la segunda’ cuando a pesar de cometer un error, el empleado se percata al momento y lo subsana. Es el caso de un cliente que pone mala cara, muestra impaciencia o empieza un conato de queja, y encuentra en el empleado una especial atención para su caso. Por último, fabricamos satisfacción ‘a la tercera’ cuando, habiendo desaprovechado las dos oportunidades anteriores, el cliente decide formular una queja por escrito para contar lo sucedido y se siente satisfecho con la respuesta”.

Memelsoft (1998) destaca una frase de Luis Ruillán: “un cliente insatisfecho genera 32768 estancias perdidas. Es el resultado de comunicar su insatisfacción a ocho personas al año que, a su vez, harán lo mismo en una cadena de cinco años. Esto equivale a un hotel lleno durante todo el año, lo cual viene a suponer unos mil millones de pesetas”. Este argumento, en esencia, lleva una realidad básica: la insatisfacción traducida

a valores puede preocupar a cualquier empresario. El mismo autor indica que la oportunidad de conocer estas insatisfacciones, proviene de la queja del mismo cliente.

4.2. Demanda de visitantes a Galápagos.

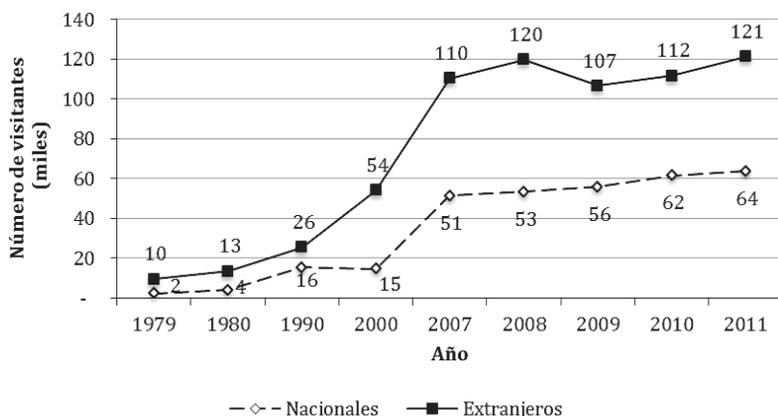
La UNESCO en 1978 declara a las islas Galápagos como el primer Patrimonio Natural de la Humanidad. En el año 1979 el archipiélago registra 11765 visitantes, de los cuales 9539 fueron extranjeros, según registros de la Dirección del Parque Nacional Galápagos. Para 1996 se crea la Reserva Marina de Galápagos que tiene el reconocimiento de Patrimonio de la Humanidad en el año 2001.

Epler (2007) indica que hasta entonces (haciendo referencia a la declaración como el primer Patrimonio Natural de la Humanidad en el año 1978), las islas Galápagos “siempre habían sido una pérdida para la economía nacional”. Reconoce también que “nadie se imaginó que se convertirían en un ícono ecoturístico a nivel mundial”.

En la década de los noventa eclosiona el turismo y con él, el aumento de la migración, mayor frecuencia de transportes, telecomunicaciones, significativo abandono de las actividades agropecuarias intrainsulares, importación de productos del continente y especies introducidas (Vasco Aguas, 2007).

Para el año 2007 se registraron 161850 visitantes, casi 10 veces más al momento de ser declarado Patrimonio Natural de la Humanidad en el año 1979. Para el año 2012 las visitas mensuales registran un promedio de 15 mil visitantes entre nacionales y extranjeros. Ver la siguiente figura:

Figura 1: Evolución de número de visitantes nacionales y extranjeros que arriban a islas Galápagos, período 1979.



Fuente: Dirección del Parque Nacional Galápagos, a partir de <http://bit.ly/VcmDBz>.

El turismo aumenta a un ritmo notable. El número de visitantes muestra un incremento promedio anual del 9%. El turismo ha crecido en términos económicos en un 14% anual durante los últimos 25 y 15 años respectivamente. Este crecimiento ha tenido lugar a pesar de la estabilidad relativa en el número de embarcaciones en la última década. El aumento entre 1991 y 2006, responde principalmente al crecimiento de la capacidad instalada, ciertas características de operación de la actividad turística y las condiciones de los mercados externos. En este período, el número de plazas en las embarcaciones se incrementaron en un 72%, el número total de hoteles en un 97%, el número de plazas en hoteles en un 90%, y el número de días de navegación en crucero en un 45%. Así expone el Informe Galápagos 2006-2007.

Como consecuencia de la mayor demanda del turismo y del crecimiento poblacional, también ha aumentado la movilidad de pasajeros y carga por vía aérea hacia las islas. Desde el 2001 hasta el 2006, el número de vuelos comerciales casi se ha duplicado. En el mismo período, el tráfico aéreo total, incluyendo vuelos regulares y no regulares, aumentó en 59.2% (número de vuelos), en 58.5% (número de pasajeros) y en 94% (carga aérea transportada).

El observatorio de turismo de la provincia de Galápagos -un trabajo de articulación interinstitucional que inició sus actividades el 20 de abril del 2011- presenta en diciembre del 2011 el primer boletín informativo (julio a septiembre) que compila información con indicadores de demandas, ofertas, sociales y ambientales que para su difusión, utilizaron el portal oficial del Ministerio de Turismo (2012) a través de su boletín de estadísticas turísticas. Ahí se observa que, haciendo referencia a los niveles de satisfacción que generó la visita de los turistas a Galápagos; un 59.77% de los entrevistados mencionó estar totalmente satisfecho, el 34.99% satisfecho y un 5.24% mencionó sentirse indeciso, insatisfecho o totalmente insatisfecho. Igualmente, un 59.97% de los turistas señaló que sí regresaría, un 28.47% que tal vez sí lo haría, un 4.48% indicó estar indeciso y un 7.98% que tal vez no o definitivamente no regresaría a Galápagos.

Además de esta información, la misma publicación indica la relación en el gasto turístico (excluyendo el pasaje de ida y vuelta a Ecuador) y la tasa de ingreso al Parque Nacional Galápagos. El promedio por turista es de \$ 1807.41 USD y con estos valores cubren sus consumos en tours navegables y de base local, alojamientos, restaurantes, cafeterías, movilización y gastos en tiendas de artesanías, alimentos y ropa.

4.3. Perfil de visitantes a Galápagos.

Epler en el año 2007, identificó 4 grupos con características definidas de los turistas:

Tabla 1. Perfil de turista que visita Galápagos según clasificación de Epler.

Características del Perfil	Extranjero			Ecuatoriano
	Categoría	Categoría	Categoría	Categoría
	1	2	3	4
Edad Promedio	50	44	28	38
Distribución de Ingresos				
\$50.000/año o menos	13%	26%	56%	
\$50.000 - \$75.000/año	21%	32%	38%	
\$100.000/año y más	66%	42%	6%	
# de Acompañantes de viaje pagados	2,8	2,4	1,5	3,5
Origen				
Norteamérica	60%	39%	42%	NA
Europa	29%	48%	34%	NA
Sudamérica	2%	5%	2%	NA
Otros	9%	8%	22%	NA
Reservó tour con Todo Incluido	77%	68%	50%	33%
Porcentaje permaneciendo en:				
Solo en embarcación	93%	59%	26%	14%
En embarcación y hotel	7%	17%	34%	5%
Solo en hotel	NA	24%	32%	81%
Residencia privada/con familias				19%
Noches pasadas en Galápagos en:				
Una Embarcación	5,7	4,3	4,1	0,9
Un Hotel	0,5	2	3,6	2,8
Residencia privada/con familias				1,5
Días totales en Galápagos	6,2	6,1	7,7	5,2

Fuente: Epler, B. (2007). "Turismo, economía, crecimiento poblacional y conservación en Galápagos".

Según el observatorio turístico de Galápagos (2011), un 64.20 % integró un paquete turístico reservado en alguna agencia de viajes, mientras que el 35.80 % lo hizo por su cuenta, sin reservas previas y luego de su arribo organizó su agenda de visitas.

Antes de definir su llegada a las islas, los visitantes señalaron que consultaron por lo menos dos fuentes de información: un 70.5% buscó información en internet, el 48.7% en agencias de viajes, el 40.7% con sus familiares y amigos que ya visitaron este destino, el 20.8% consultó guías y revistas turísticas y un 14,3 % por medio de documentales.

La información que proporciona el Observatorio Turístico señala que un 28% de los turistas encuestados procede de Estados Unidos, un 24% es ecuatoriano y el porcentaje restante de los visitantes proceden de Inglaterra, Alemania, Australia, Canadá, España, Suiza, Francia y Holanda.

4.4. Resultados.

4.4.1. Servicio de hospedaje.

El servicio de hospedaje recibido, a un 41% le pareció muy bueno, a un 27% de los turistas le pareció excelente y al 22% le pareció bueno. En esta pregunta, un 10% de los encuestados no está satisfecho con el servicio dado en las islas (no se especifican los motivos). Ver Figura 2.

4.4.2. Servicio de alimentación.

El servicio de alimentación que calificaron los turistas, un 41% de ellos opina que la alimentación fue muy buena, el 34% opinó que fue buena, un 15% excelente, y un 10% regular. Los datos proporcionados no evalúan a profundidad este servicio, es por ello que se recomienda posteriormente delimitar, más aspectos que permitan obtener datos más detallados. Ver Figura 3.

4.4.3. Servicio de guía de turismo.

Las personas residentes de Galápagos, en su gran mayoría, ofrecen el servicio de guía turístico especializado dentro del archipiélago. Otros guías que generalmente son contratados particularmente por tour operadores, no necesitan ser de Galápagos. Durante el paquete turístico no existe una diferenciación real de procedencia del servidor turístico, sino en cuanto a servicio. Un 39% del servicio de guianza fue muy bueno, el 38% lo califica que fue bueno, el 16% califica que fue excelente, el 6% regular y el 1% malo. Ver Figura 4.

4.4.4. Transporte interno.

El 45% del servicio de transportación fue bueno, el 38% califica que fue muy bueno, el 13% tiene un concepto que el servicio fue excelente, y el 2% regular y el 2% califica como malo. Ver Figura 5.

4.4.5. Ingreso al Parque.

En el ingreso al parque, se calificó muy bueno con un 35%, bueno manifiestan el 31% de los encuestados; y un excelente servicio lo manifiestan el 32% y un servicio regular un 2%. La calificación en general de este servicio es satisfactoria. Ver Figura 6.

4.4.6. Servicio en la aerolínea.

El servicio que prestan las tres aerolíneas fueron calificadas en su mayoría como buenas con un 38%, como muy bueno lo aprueban con un 36%, excelente servicio abordó con un 22% y regular con un 4%. Los datos no identifican en qué eslabón del proceso existe esta insatisfacción. Se pueden argumentar varios motivos como vuelos retrasados, sobreventa de tickets, mala coordinación entre operadoras y aerolíneas, etc. Ver Figura 7.

4.4.7. Servicio en la operadora o agencia.

En su gran mayoría, con un 36% se observa que los turistas no viajaron por medio de alguna operadora, se conectaron al archipiélago por su cuenta. Viajan e ingresan a las islas con la información que aparece en los medios sean estos digitales o escritos (revistas, libros, etc.). En relación a la pregunta se obtiene que el 35% de los turistas calificaron el servicio de operadora como bueno, el 15% de los encuestados lo califica como muy bueno, y el 13% como excelente en vista de que el grupo fue no mayor a 15 pax (personas) y el 1% califica como un servicio regular. Ver Figura 8.

4.4.8. Servicio de recreación, bares y discotecas.

En esta pregunta existe un 51% de los encuestados, no calificó este servicio. Se observa que el tema de recreaciones y discotecas no está bien promocionado o los turistas no acudieron a este tipo de establecimientos. De los turistas que sí disfrutaron de este servicio, se obtiene las siguientes calificaciones: el 26% le pareció bueno, el 19% califica como muy bueno, un 2% calificó el servicio como regular, 1% como excelente los servicios y 1% como malo. Con esta calificación, habría que motivar al turista a utilizar estos servicios. Ver Figura 9.

4.4.9. Seguridad en las islas.

Un punto muy importante en cualquier destino, es la seguridad que se puede obtener, en este caso, los turistas encuestados calificaron la seguridad de las islas con un 43% como muy bueno, es decir, que la percepción en este aspecto es muy buena, 38% lo califica como excelente, un 18% aprecia como bueno y 1% como regular. Este punto es muy importante porque el turista seguro tiende a recomendar y regresar a las islas. Ver Figura 10.

4.4.10. Trato con la población.

Muchas personas regresan a un destino por el carisma y trato que ofrecen las personas que viven en dichos lugares. Los encuestados calificaron el trato de la población bajo las siguientes calificaciones: un 49% considera que el trato de los habitantes de las islas es muy bueno, 28% determina que la población los trata como bueno, 3% considera que el trato de la población al turista es regular y 1% como malo. El trato de la población en

general es muy bueno, sin embargo, hay un 4% de insatisfacción en este servicio. Ver Figura 11.

El resumen de todo lo anterior, se observa en las figuras siguientes:

Fuente: elaborado por los autores.



Figura 1: Nivel de satisfacción en el servicio de hospedaje.



Figura 2: Nivel de satisfacción en el servicio de alimentación.



Figura 3: Nivel de satisfacción en el servicio de guía turístico (guianza).

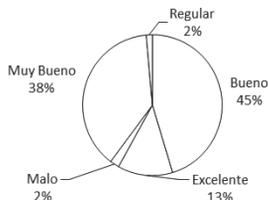


Figura 4: Nivel de satisfacción en el servicio de transporte interno.



Figura 5: Nivel de satisfacción en el ingreso al parque.

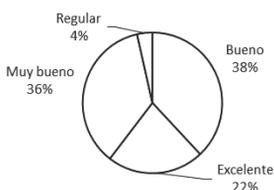


Figura 6: Nivel de satisfacción en el servicio de Aerolínea.



Figura 7: Nivel de satisfacción en el servicio de Operadora o Agencia.



Figura 8: Nivel de satisfacción en el servicio de recreación, bares y discotecas.



Figura 9: Nivel de satisfacción en Seguridad en las islas.

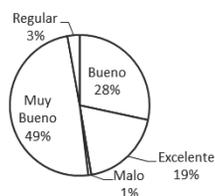


Figura 10: Nivel de satisfacción en el trato con la población.

Tabla 1. Tabla resumen de tabulación general de datos.

Servicios	Calificación (%)				
	Excelente/ Satisfactorio	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
1. Hospedaje	27	41	22	10	-
2. Alimentación	15	41	34	10	-
3. Guianza	16	39	38	6	1
4. Transporte interno	13	38	45	2	2
5. Ingreso a los parques	32	35	31	2	-
6. Servicio en la aerolínea	22	36	38	4	-
7. Servicio de la operadora o agencia	13	15	35	1	-
8. Recreación, bares y discotecas	1	19	26	2	1
9. Seguridad en las islas	38	43	18	1	-
10. Trato de la población	19	49	28	3	1

Fuente: elaborado por los autores.

Tabla 2. Ponderación general de calificación de servicio.

Servicios/Calificación de Servicio	Excelente/ Satisfactorio	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Calificación Servicio (%)
Factor de ponderación	4	2	1	4	8*	
1. Hospedaje	0,05	0,04	0,01	0,02	-	13%
2. Alimentación	0,03	0,04	0,02	0,02	-	11%
3. Guianza	0,03	0,04	0,02	0,01	0,00	11%
4. Transporte interno	0,03	0,04	0,02	0,00	0,01	10%
5. Ingreso a los Parques	0,06	0,03	0,02	0,00	-	12%
6. Servicio en la aerolínea	0,04	0,04	0,02	0,01	-	11%
7. Servicio de la operadora o agencia	0,03	0,01	0,02	0,00	-	6%
8. Recreación, bares y discotecas	0,00	0,02	0,01	0,00	0,00	4%
9. Seguridad en las islas	0,08	0,04	0,01	0,00	-	13%
10. Trato de la población	0,04	0,05	0,01	0,01	0,00	11%
	39%	35%	16%	8%	2%	

Fuente: elaborado por los autores.

Nota: *La valoración de ponderación se basa en la estimación de Luis Ruillán en cuanto a insatisfacción. El resto de valores fueron estimados por los autores.

CONCLUSIONES

La imagen que proyecta las islas Galápagos como destino de naturaleza prístina, es el elemento principal de motivación de visita, a su vez, la presencia de zonas urbanas que complementa el entorno natural permite vislumbrar a Galápagos como un producto turístico atractivo, que se manifiesta en el incremento anual de visitantes. Este crecimiento presenta dualidad de intereses: por un lado están los intereses de conservación que originaron la declaratoria de área protegida, y por otro el interés de desarrollo económico local.

En términos generales, los servicios que globalmente tienen mejor calificación son: seguridad en las islas (13%), hospedaje (13%) e ingreso a los parques (12%). El resto de servicios presenta una mínima diferencia, sin embargo, la primera recibe mejor puntuación en cuanto a la calificación excelente.

Las actividades con mejor calificación (excelente/satisfactorio) fueron: seguridad en las islas (0,08), ingreso a los parques (0.06), hospedaje (0.05) y el servicio de la aerolínea (0.04). Dentro de la calificación muy buena, destaca el trato de la población (0.05).

La calificación del servicio posterior a la ponderación realizada, puede indicarse que está en grado excelente/satisfactorio y muy bueno.

El servicio que presenta una calificación insatisfactoria es el transporte interno (0.01), asimismo, en cuanto a calificación regular las que destacan son hospedaje y alimentación.

El perfil del turista definido por Epler (2007) y ratificado por el Observatorio de Turismo de Galápagos, identifica al mercado norteamericano y europeo como el de mayor interés para visitar las islas, además de visitantes de Australia. Viajan generalmente en grupos que no sobrepasan los 3 integrantes (en los turistas extranjeros) y en turistas nacionales, no sobrepasa los 4 integrantes. El tipo de hospedaje está distribuido en embarcaciones, hoteles, residencias privadas o con familias. Para el caso de la categoría 1, la opción de alojamiento solo en hotel, no aplica. El observatorio define el gasto promedio de turistas en el 2011 en 180741 dólares y con estos valores cubren sus consumos en tours navegables y de base local, alojamientos, restaurantes, cafeterías, movilización y gastos en tiendas de artesanías, de alimentos y ropa.

RECOMENDACIONES

Es recomendable elaborar un estudio pormenorizado al respecto de los servicios individualmente para determinar calificaciones generales de

servicios, así como la distribución de los turistas de acuerdo a los perfiles previstos. En Galápagos aun no se ha realizado un estudio que permita diferenciar calidad y satisfacción. Además, es necesario profundizar las investigaciones para determinar si en Ecuador existen normas técnicas o reglamentos técnicos para validar el criterio de calidad como cumplimiento mínimo de los requisitos exigidos. Se considera importante determinar la metodología empleada por los distintos organismos de control y monitoreo de visitantes para identificar los indicadores de nivel de satisfacción a nivel de turismo organizado, como aquellos que lo realizan de manera individual.

REFERENCIAS

- Ávila, R., & Barrado, D. A.** (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de turismo*, (15), 27–44.
- Dirección del Parque Nacional Galápagos.** (2012). Dirección del Parque Nacional Galápagos. Estadísticas de visitantes a Galápagos. Página oficial de la Dirección del Parque Nacional Galápagos. Recuperado octubre 18, 2012, a partir de <http://bit.ly/VcmDBz>
- Epler, B.** (2007). Turismo, economía, crecimiento poblacional y conservación en Galápagos. Elaborado para la Fundación Charles Darwin. Recuperado a partir de <http://bit.ly/ONOQWU>.
- Fernández, M. D., & Picos, A. P.** (2005). Predicciones en el nivel de satisfacción percibida por los turistas a partir de variables motivacionales y de valoración de la visita. *INFORMACION COMERCIAL ESPANOLA-MONTHLY EDITION-*, 821, 241.
- Fraiz Brea, J. A., & Alén González, M. E.** (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor: su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 12(1), 251–272.
- Francesch, A.** (2004). Los conceptos del turismo. Una revisión y una respuesta. *Gazeta de Antropología*, (20). Recuperado a partir de <http://bit.ly/TxRIPi>.
- Huete, L. M., Serrano, J. (colaboración), & Soler, I. (colaboración).** (1997). Servicios y beneficios. Recuperado a partir de <http://bit.ly/SkLLTI>.
- Korstanje, M. E.** (2006). Algunas Indefiniciones: una crítica al enfoque de producto turístico en la bibliografía clásica. *Contribuciones a la Economía*, (2006-12). Recuperado a partir de <http://bit.ly/SjYXU1>.
- Mata, A.** (2012). Factores condicionantes de la competitividad de la Isla

de Margarita; bajo un enfoque de satisfacción turística de la gestión estratégica de destinos. Centro de Investigaciones Turísticas (CITUR), 2(3). Recuperado a partir de <http://bit.ly/VESgQU>.

Memelsdorff, F. (1998). Marketing estratégico en turismo: branding, identidad y cultura corporativa. *Revista Valenciana d'Estudis Autònoms*, 25, 73–80.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2011). Boletín 1: Observatorio de Turismo Galapagos. Junio - Septiembre 2011. Recuperado septiembre 20, 2012, a partir de <http://bit.ly/SaUQix>.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). Estadísticas Turísticas. Ministerio de Turismo. Publicaciones completas. Página oficial del Ministerio de turismo del Ecuador. Recuperado agosto 18, 2012, a partir de <http://bit.ly/QZsJ22>.

Observatorio de Turismo difunde importante información turística sobre Galápagos. (2011, diciembre 9). Boletín informativo. Web institucional gobierno. Recuperado agosto 9, 2012, a partir de <http://bit.ly/ONW4uM>.

Terminal Aeroportuaria de Guayaquil. (2011). Aeropuerto de Guayaquil. Recuperado septiembre 20, 2012, a partir de <http://bit.ly/OheMzX>.

Vasco Aguas, M. D. (2007). Las Islas Galápagos en la literatura. Tesis. Recuperado septiembre 20, 2012, a partir de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/763>.

Villacrés M, J. W. (1960). El Archipiélago de Colón (Galápagos), Centro Científico Internacional. *Revista Geográfica*, 63–76.

LA FORMACIÓN EN EMPRENDIMIENTO COMO RESPUESTA DE LA ACADEMIA A LAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD EN EL ESCENARIO ECUATORIANO ACTUAL

Luis Fernando Hidalgo

*Máster en Desarrollo Económico en Williams College University Massachusetts, USA.
Máster en Planificación y Prospectiva Estratégica en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Decano de la Facultad de Especialidades Empresariales en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG). Consultor Tributario.
lfhidalgop@gmail.com*

RESUMEN

El presente trabajo sustenta la importancia de la formación profesional en emprendimiento como una de las respuestas de la universidad ecuatoriana contemporánea a necesidades en el campo del conocimiento y la práctica empresarial. Relaciona esta necesidad con el aporte de los futuros graduados en el surgimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa, lo que podría impulsar la transformación de la matriz productiva. Se destaca la importancia de la pequeña y mediana empresa y sus limitaciones actuales para el desarrollo del país. Esto sustenta la pertinencia y necesidad del diseño e implantación de un proyecto educativo de formación universitaria de manera que los futuros graduados, puedan influir positivamente en el fortalecimiento de la PYME en Guayaquil y a nivel regional, y con ello contribuir a impulsar el sector productivo del país y América Latina, mediante este importante tipo de organización empresarial.

Palabras Clave: formación en Emprendimiento, desarrollo, pymes, transformación de la matriz productiva.

ABSTRACT

This paper supports the importance of professional training in entrepreneurship as one of the responses of contemporary Ecuadorian university needs in the field of knowledge and business practice. This

need is related with the contribution of future graduates in the arising and development of small and medium enterprises (SMEs), which could boost as important factor the productive transformation and highlights the importance and current limitations of SMEs in the country development. This document supports the applicability about design and implementation of high education in the future bachelors and whose are expecting can strengthen and influence the setting-up of small and medium enterprises (SMEs) in Guayaquil and regionally, to enhance the Latin American and Ecuadorian productive sector through this significant business organization way.

Keywords: Entrepreneurship training, development, SMEs, productive transformation matrix.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo sustenta la importancia de la formación profesional en emprendimiento como una de las respuestas de la universidad ecuatoriana contemporánea a necesidades en el campo del conocimiento y la práctica empresarial. En tal sentido, se sustenta la pertinencia y necesidad del diseño e implantación de un proyecto educativo de formación universitaria, de manera que los futuros graduados puedan influir positivamente en el fortalecimiento de la pequeña y mediana empresa (PYME) en el contexto regional y local guayaquileño. Todo ello permite contribuir al impulso del sector productivo desde este importante tipo de organización empresarial en el país y en América Latina.

Uno de los principios en que se basa el diseño y sustentación del proyecto educativo de formación en emprendimiento, se vincula estrechamente con el concepto de pertinencia de la educación superior, de total vigencia en el nuevo escenario de la educación superior en el siglo XXI, concepto según el cual la sociedad espera de la universidad su aporte al desarrollo económico y social mediante una adecuada orientación de sus procesos sustantivos básicos: formación profesional, investigación y vinculación con el contexto social.

El concepto de pertinencia como valor esencial de la academia, presenta hoy una nueva dimensión, que comienza a consensuarse sobre todo a partir de la Conferencia Mundial de la UNESCO en 1998, con el conocido informe de Gibbons, (2009:7), en el que afirmaba:

“En el siglo XXI la educación superior no solo tendrá que ser pertinente sino que, además, esa pertinencia será juzgada en términos de productos, de la contribución que la educación superior haga al

desempeño de la economía nacional y, a través de ello, del mejoramiento de las condiciones de vida...”.

Los autores del presente trabajo apuntan en relación con este tema lo siguiente, (Hidalgo, 2008:10): “América Latina en su conjunto adolece de importantes elementos en materia de productividad, destrezas y tecnología. En cambio, los tigres asiáticos tienen tasas de crecimiento muy superiores en productividad total de los factores”.

Durante las dos últimas décadas, en la región, la media de años en educación de la población adulta de 25 años o más ha aumentado en 1.7 años (de 4.1 a 5.8 años). No obstante, de acuerdo al nivel de ingreso, los adultos de la región tienen 1.4 años menos en educación; mientras los adultos de Asia Oriental tienen 0.4 años más en promedio de educación.

Las bajas tasas de crecimiento económico reflejan amplias brechas de educación y tecnología, lo que afecta a la productividad. El crecimiento anual de la productividad total de los factores durante 1990-1999 en la región, fue de 0.45; en cambio en Asia Oriental fue de 1.42; y el gasto interno en I&D por trabajador (US\$ de 1995) es de \$35.6 de Asia Oriental (Tigres).

Los principales indicadores relacionados con la provisión de servicios sociales básicos ubicaban al Ecuador como un país de desarrollo humano bajo, con coberturas insuficientes para satisfacer las demandas de la población especialmente pobre. En 1999, el Ecuador destinaba el 1% del PIB y el 8% del gasto público total en educación; tiene un analfabetismo de alrededor del 10% y destina cada año recursos por alrededor de 0.1% del PIB para ciencia y tecnología. En cambio, las condiciones sociales actuales por la política social aplicada en el gobierno de la Revolución Ciudadana, según la SENESCYT (2011), apuntan que en el año 2009 la inversión en investigación, desarrollo e innovación por habitante fue de 15.17, alcanzando un crecimiento del 140% con relación a lo realizado en administraciones anteriores (antes del año 2006). También ha aumentado el gasto en ciencia y tecnología ubicándose en el 2009 en alrededor del 0.40% del PIB. El analfabetismo tuvo una sustancial reducción ubicándose en 7.9%.

Por otra parte, está la situación que enfrentan las pequeñas y medianas empresas (PYME) frente a las tendencias globalizadoras de los últimos años, en condiciones de desigual competencia, obligadas a superar importantes obstáculos y amenazas que atentan contra su desenvolvimiento, y con ellas, se extinguen también productos y servicios que se relacionaban directamente con usos culturales y modos de vidas propios.

No por casualidad desde finales del siglo XX y principios de este, se han realizado reiterados llamados por parte de organismos internacionales, como la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), a fin de que se tomen medidas tendientes a proteger esa pequeña y mediana empresa nacional, PYME, y se subraya su importancia en múltiples foros (CEPAL,

2012). Se identifica el fortalecimiento y desarrollo de las empresas pequeñas y medianas como una de las maneras de los Estados latinoamericanos para fortalecer y diversificar la industria nacional frente a las poderosas transnacionales que las amenazan. Se convoca a este tipo de empresa a la innovación, al aumento de productividad y más recientemente a la integración, aprovechando los cambios del panorama latinoamericano que la favorecen.

La formación de empresarios emprendedores, dotados de modernos conceptos y técnicas, con visión estratégica y clara noción de la importancia de la innovación; constituiría un aporte desde la academia al surgimiento y desarrollo de PYMES, y el logro de ese binomio, reclamado por CEPAL, de crecimiento virtuoso: productividad y empleo.

DESARROLLO

El panorama expuesto en la introducción del presente trabajo, se ajusta al escenario ecuatoriano actual, en el cual se identifica a las PYME como potenciales dinamizadores de la economía y agentes activos del cambio de la matriz productiva, y sobre esas bases se ofrecen importantes posibilidades para su despegue. En Guayaquil, hoy, este tipo de empresa podría constituir un espacio deseable, oportuno y factible para satisfacer necesidades de desarrollo tanto en el plano social como individual, y para ofrecer nuevas fuentes de productividad y empleo.

No obstante, existen limitaciones reales que frenan el crecimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa, entre las cuales se puede citar la falta de preparación de los recursos humanos que apoyan su surgimiento o creación sin estudios de factibilidad ni diseños estratégicos, sino sobre bases totalmente intuitivas y por tanto, privadas de posibilidades de innovación y adaptación al cambio, factores de riesgo que podrían atenuarse de contar como parte de los actores que las impulsa, con profesionales formados en emprendimiento, dotados de los conocimientos, y competencias que les permitirían reducir estas limitaciones de manera sustancial.

Nos encontramos en una época de avances tecnológicos, innovación, emprendimiento y rápida dinámica de los entornos. Los avances tecnológicos han generado un gran impacto en las economías mundiales, ya sea a nivel del desarrollo de la propia industria, en la generación de ventajas competitivas en sectores industriales o en empresas al interior de ellos. Este impacto ha dependido de cómo y cuándo se han adoptado dichas tecnologías en los diversos sectores industriales y de cómo ellas han sido utilizadas para mejorar la gestión de las empresas. Este proceso, en sentido general, ha favorecido en menor medida a las pequeñas y medianas empresas. Las limitaciones, como se apuntaba en la introducción, determinan su escaso crecimiento, factor que se identifica como una de las causas de la persistencia del subdesarrollo en América Latina.

Las PYMES se encuentran en todos los sectores, desde el comercio y la industria, hasta los servicios, la salud y el sistema financiero. Según el Banco Mundial (2008), son el soporte del tejido social de todo el continente, ya que se encuentran en grandes centros urbanos, ciudades intermedias, poblaciones pequeñas y los más remotos y apartados sitios rurales, porque en el campo abundan en las más diversas actividades de la producción agropecuaria.

En el país en la actualidad existen condiciones favorables para su potencial despegue, y en tal sentido la incorporación de un enfoque que fortalezca la innovación, la creatividad, la búsqueda de nuevas respuestas, de nuevas fuentes de empleo... resulta muy pertinente.

Recientemente, el autor publicaba las siguientes reflexiones, muy relacionadas con el tema que aborda en el presente trabajo:

“En el proceso de actualización de las empresas, se requiere la adopción de tecnologías extranjeras nuevas. Para su manejo, es necesario la contratación de trabajadores más calificados, de ahí que las empresas deben tratar de capacitar a su fuerza laboral y aumentar la IED.

La elección de las políticas e instrumentos depende de sus niveles de capacidad tecnológica y educacional. Los países como Ecuador, deben alcanzar una cobertura completa en educación básica, abrirse al intercambio comercial, la IED y la tecnología de la información y las comunicaciones, facilitar la mano de obra calificada, y en general, crear un entorno competitivo para las empresas que promuevan la innovación y la capacitación de la mano de obra. Estas medidas elevarían los réditos de la educación” (Hidalgo, 2012).

Como reconoce el informe de Competitividad 2012, el Factor de Nivel de Educación Superior y entrenamiento de la fuerza de trabajo (que incluye naturalmente a los emprendedores), ubica a Ecuador en el lugar 91 entre 144 países. Según el mismo informe, el nivel de educación y la ética del trabajo en el país, obtienen calificaciones de 5,4 y 3,5 sobre 20 puntos, en tanto la preparación tecnológica obtiene solo 3,6. Estas valoraciones evidencian la existencia de debilidades que perjudican el desarrollo exitoso del emprendimiento en el país, especialmente en lo que se refiere a las PYMES.

A pesar del crecimiento experimentado por Ecuador en los últimos años -el cual, incluso en medio de una crisis económica mundial como la que nos afecta hoy llegó a cifras tan favorables como 7,4% en el año 2011 y 5% en el 2012, (Jaramillo, 2013)- sigue siendo insuficiente el despegue de la industria nacional, y se mantiene la cada vez más acuciante necesidad de lograr niveles de desarrollo sostenible e integral del país.

La economía ecuatoriana se ha caracterizado por ser proveedora de materias primas en el mercado internacional, y al mismo tiempo, importadora de bienes y servicios de mayor valor agregado. Los constantes e imprevistos

cambios en los precios internacionales de las materias primas, así como su creciente diferencia frente a los precios de los productos de mayor valor agregado y alta tecnología, han colocado a la economía ecuatoriana en una situación de intercambio desigual sujeta a los vaivenes del mercado mundial. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013). De ahí la propuesta de transformación de la matriz productiva que se propone como uno de los objetivos centrales del gobierno de la Revolución Ciudadana, liderado por el presidente Rafael Correa, a fin de tratar de establecer un proceso de cambio del patrón de especialización productiva de la economía, que le permita al Ecuador generar mayor valor agregado a su producción en el marco de la construcción de una sociedad del conocimiento.

Como puede apreciarse, estos conceptos y enfoques constituyen un escenario muy propicio para el diseño e implementación de propuestas emprendedoras tendientes a innovar empresas ya constituidas o crear nuevas empresas, y en ello, un papel importante lo desempeña la aplicación de innovación tecnológica.

De manera complementaria, se está produciendo un proceso de renovación total del sistema educativo, en el cual se inserta la educación superior enfocada a la búsqueda de elevación de la calidad y el rigor en cada uno de sus procesos fundamentales. La tendencia actual de la educación superior ecuatoriana, se relaciona de manera directa con las tendencias a nivel internacional, orientadas a sustituir el modelo educativo tradicional de corte transmisivo y memorístico, por un modelo moderno mucho más centrado en las personas, que establece como aspiración y requisito el fortalecimiento de la capacidad creativa, la posibilidad de innovación y la formación en la gestión permanente del conocimiento. De esta forma, el futuro profesional podrá mantenerse actualizado y en capacidad de conocer las nuevas demandas de un entorno permanentemente cambiante, a fin de poder darles adecuadas respuestas.

Tales presupuestos adquieren especial importancia al abordarlos en relación con el tema que constituye el objeto de la presente investigación: la formación de emprendedores, pues la naturaleza misma del emprendimiento requiere de la incorporación de la innovación como parte de las potencialidades que contribuyen al desarrollo exitoso del profesional empresario y de su empresa, y con el desarrollo exitoso de ambos, se contribuye al de la sociedad.

La propuesta de Gibbons (1998) acerca una nueva universidad más pertinente y mejor orientada a dar respuesta a necesidades sociales, cobra en este contexto especial vigencia. Hablaba Gibbons de una universidad que sería juzgada en términos de su contribución al desempeño de la economía nacional y, a través de ello, del mejoramiento de las condiciones de vida. Este es un principio para la formación en emprendimiento, por tanto, el eje central que la sustenta es totalmente coherente con la orientación de la educación superior en la contemporaneidad.

La construcción de un proyecto educativo para la formación en emprendimiento en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, responde al modelo educativo que propugna la educación superior ecuatoriana en la actualidad, proceso orientado al perfeccionamiento y elevación de la calidad en la formación profesional en el país.

El modelo configura los procesos mediante los cuales materializa sus funciones, y al hacerlo, establece el marco a partir del cual se debe insertar cualquier proyecto educativo. Establece un proceso de formación “humanista, reflexiva, científica, democrática, cultural, integral, con responsabilidad y compromiso social y ambiental”, en la que se concibe al estudiante como “actor central del proceso, autónomo, creativo, crítico y reflexivo, con las habilidades para seguir aprendiendo” y al docente en su calidad de “orientador, tutor y motivador con atributos académicos de rigor y polivalencia que desde la horizontalidad del proceso, aprende de sus estudiantes”. La pertinencia del modelo está dada por sus relaciones con los principios que establece la Ley Orgánica de Educación Superior, tales como calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, y por su articulación con los campos de actuación profesional que identifica el Plan Nacional del Desarrollo para el Buen Vivir como “dominios”.

En este modelo se inserta con total coherencia el proyecto educativo para la formación en emprendimiento, objeto de la indagación del proyecto doctoral de este autor, el cual asume la integralidad del futuro emprendedor a partir de la apropiación por parte del estudiante, de sistemas de conocimientos, desarrollo de habilidades y formación de valores, mediante el diseño e implementación de estrategias educativas que posibiliten la vinculación de la teoría con la práctica, el conocimiento del entorno social en el que debe insertarse y la potenciación de su capacidad creativa, la de innovación y la toma de decisiones.

Esta formación se desarrolla en estrecha relación con el sector productivo, a fin de que puedan orientar sus acciones desde los niveles más tempranos al desarrollo de su capacidad de indagación, búsqueda de oportunidades y posibilidad de innovación, acompañado todo ello de un comportamiento responsable socialmente, pues únicamente así, podrán mañana ser capaces de lograr la creación de empresas exitosas, fuentes de empleo y palancas impulsoras del desarrollo que tanto necesitan nuestros países.

La formación de espíritu emprendedor en estudiantes, se sustenta en la profundización por parte del mismo del conocimiento sobre los problemas que se presentan en su campo profesional, y el desarrollo de competencias para la búsqueda de posibles respuestas mediante el fortalecimiento de la creatividad y la capacidad de aplicación de conocimientos teóricos de las distintas disciplinas en la solución de los problemas.

Se fundamenta esto en el conocimiento del objeto de la profesión y del contexto donde deben ser aplicados, deseo y voluntad de indagar en torno

a los problemas existentes y capacidad y motivación para generar respuestas pertinentes a problemas esenciales. Con esto se amplían las posibilidades de una inserción más exitosa del profesional que ha recibido una formación en el espíritu emprendedor, a la vez que se subraya el valor de su aporte a la sociedad y al desarrollo sostenible.

CONCLUSIONES

La labor investigativa que sustenta el presente trabajo, se encuentra actualmente en plena fase de desarrollo, por ende, las conclusiones que se presentan a continuación tienen un carácter parcial, pero podemos concluir que:

- En la economía del conocimiento, la educación básica generalizada y la estabilidad macroeconómica son requisitos para generar un proceso significativo y permanente de adopción, adaptación y creación de tecnologías modernas por parte de las pequeñas y medianas empresas. Las destrezas adquiridas mediante la educación secundaria y terciaria, permiten que las PYMES adopten y adapten las tecnologías existentes de manera más eficiente y que capaciten a sus trabajadores. Existen factores fundamentales que permiten el aumento de la productividad, capacitación y el uso de la tecnología, como los incentivos del gobiernos a las I&D y en actividades de capacitación, derechos de propiedad intelectual, incentivos tributarios, subsidios competitivos, infraestructuras y por sobre todo, un marco jurídico adecuado.
- La formación en emprendimiento dota a los graduados de especialidades empresariales de mejor preparación y mayor capacidad de respuesta ante las necesidades de la sociedad, mediante la interiorización de conocimientos, habilidades y valores que se integran en el modelo objeto de estudio.
- La participación de profesionales emprendedores formados en el pensamiento estratégico, la innovación, la flexibilidad, la comunicación y la responsabilidad social, influirá favorablemente en la generación y desarrollo de las PYMES, y por consiguiente, en el desarrollo del sector productivo de la ciudad objeto de estudio: Guayaquil. De este modo, con procesos similares, podría favorecerse el desarrollo del país y el de América Latina.

REFERENCIAS

Asamblea Nacional de Ecuador (2011). Ley Orgánica de Educación Superior.

- Babson College y London Business School**, Global Entrepreneurship Monitor (Gem 2006-2011 results).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)**. Segunda Mesa sobre el Desarrollo del Caribe. Georgetown, Guyana 2012.
- CONEA** (2003). La Calidad de la Universidad Ecuatoriana: Principios, Características y Estándares de Calidad, Asistencia Técnica UNESCO/ IESALC, Quito.
- Fajnzlyber, F.** (1983). La industrialización trunca en América Latina. Edit. Nueva Imagen México.
- Gibbons, Michael** (1998). Pertinencia de la educación superior en el siglo XXI. Recuperado el 21 de noviembre de 2012. Accesible en: http://www.humanas.unal.edu.co/contextoedu/docs_sesiones/gibbons
- Hidalgo Proaño Luis F. y Castro Iván**, (2010). “La Pertinencia de Incorporar la Cultura del Emprendimiento en la Formación de los Abogados de la Carrera de Derecho de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Hidalgo, Luis** (2005). Cerrando la Brecha en Educación y Tecnología. Revista Alternativa. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Núñez Jover, J.** (1999). La Ciencia y la Tecnología como procesos sociales. La Habana. Editorial Félix Varela.
- Prado A.**, (2012). Conferencia en Segunda Mesa sobre el Desarrollo del Caribe. Georgetown, Guyana 2012.
- Ohmae, Keniche** (1983). La Mente del Estratega: El Triunfo de los Japoneses en el Mundo de los Negocios. México, Editorial Mc Graw Hill.
- Stevenson, Howard y David Gumpert** (1985): “The heart of entrepreneurship”. Harvard Business Review; March-April. Boston; pp. 85-94.
- Timmons, Jeffrey; Zacharakis, Andrew; y Spinelli, Stephen** (2004). Business Plans That Work. Mc Graw Hill, New York.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil** (2012). Modelo Educativo Pedagógico.
- Valda, J.C.** (2011). Retos y Desafíos de los Emprendedores en América Latina. Grandes Pymes. Disponible en: <http://jcvalda.wordpress.com/2011/09/15/retos-y-desafios-de-losemprendedores-en-America-latina/>

LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN GOBERNABILIDAD PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA SOCIEDAD ECUATORIANA

Mauro Toscanini Segale

*Economista en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil. Máster en Ciencias y Master of Business Administration en la Universidad de Dallas, Texas USA.
Rector de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG).*

RESUMEN

El trabajo presenta una reflexión sobre la necesidad y pertinencia de la formación de graduados con competencias en gobernabilidad, capaces de influir positivamente en la negociación y logro de consenso en sus esferas de actuación, tanto en la dimensión política nacional como en los escenarios locales privados y públicos.

Analiza la relación entre desarrollo y gobernabilidad, para lo cual presenta una síntesis del desarrollo de ambos conceptos y establece la necesidad del logro de gobernabilidad como uno de los problemas que aquejan a muchos países latinoamericanos, lo cual constituye una limitación para el desarrollo sostenible. Subraya la importancia de los actores sociales para el establecimiento de negociaciones y consensos y en tal sentido, sustenta el aporte de la universidad en la formación de competencias en gobernabilidad como necesidad primordial del mundo contemporáneo en sentido general, pero muy en particular, en América Latina y en el Ecuador.

Palabras Clave: Gobernabilidad, desarrollo sustentable, negociación y consenso, formación en gobernabilidad.

ABSTRACT

This research presents a reflection upon the need and relevance of the training of undergraduate students with negotiation skills, able to bare a positive effect on the negotiation process and consensus attainment within the scope of their field in the national political dimension as well as the

public and private local environment. This work attempts to analyze the relationship between development and negotiation, in so doing it presents a synthesis of the development of both concepts, and establishes the needs to attain governance as one of the problems faced by several Latin-American countries, which implies a barrier for sustainable development.

It highlights the importance of people within society to establish decision-making processes and consensus and in doing so, it supports the contribution of the university for the attainment of negotiation skills as a paramount necessity of the contemporary world in a general sense but particularly in Latin-America and Ecuador.

Keywords: Governance, sustainable development, decision making and consensus, training in negotiation.

INTRODUCCIÓN

El tema que se aborda en este trabajo, constituye una reflexión sobre la misión social de la universidad contemporánea en cuanto a la formación de graduados con competencias en gobernabilidad, capaces de influir positivamente en la negociación y logro de consenso en sus esferas de actuación, tanto en la dimensión política nacional como en los escenarios locales privados y públicos.

Como es conocido, uno de los problemas más serios que afrontan los sistemas políticos contemporáneos, especialmente los pertenecientes a países del Tercer Mundo, es el de cómo mantener la gobernabilidad. Se relaciona esto con la capacidad de establecer una estabilidad política, económica y social que posibilite un desarrollo sostenible.

El concepto se ha ido ampliando en los últimos años y asumiendo en niveles diferentes, así, en el mundo anglosajón, “governance” es un término que ha sido empleado habitualmente para hacer referencia al ejercicio de la autoridad en una determinada esfera y con frecuencia se utiliza como sinónimo de gestión eficaz. Actualmente existen autores que hablan de gobernabilidad para indicar la razonable capacidad de mando, de conducción política y de disciplina democrática que pueden alcanzar las autoridades en una sociedad. (Vigliani, 2012).

En la mayoría de las sociedades, la gobernabilidad se sustenta sobre la existencia de una relación armónica entre los principales actores de la comunidad, en especial, de aquellos actores dotados de un poder suficiente como para alterar, de una forma significativa, el orden público, impulsar o detener el crecimiento económico o, en general, afectar de forma significativa la marcha de la sociedad.

Estos actores suelen controlar factores claves del aparato productivo

-sindicatos, entidades empresariales, etc.-, dirigen organizaciones de masas -partidos políticos, organizaciones sociales de protesta, grupos de desocupados, campesinos sin tierra, indígenas, etc.-, tienen influencia sobre la maquinaria burocrática del Estado, detentan el control de los armamentos -cuerpos militares y de seguridad- o poseen la capacidad de influir en la formación de ideas y en la distribución de la información -la prensa y otros medios de comunicación de masas-.

En consecuencia, en opinión de Viglier, (2012), una lectura posible que corresponde también a la gobernabilidad, es la que la concibe como la capacidad previsible de un sistema político de perdurar en el tiempo.

En América Latina la gobernabilidad se encuentra amenazada, entre otros factores, por la crisis fiscal de los estados, la falta de institucionalización de las organizaciones y procesos políticos, el colapso de los aparatos administrativos y la falta de legitimación de las estructuras políticas. Los problemas de gobernabilidad en la región se han expresado a través de revoluciones, insurrecciones civiles y golpes de Estado de carácter cívico-militar.

En las últimas décadas, en particular, la amenaza más seria a la gobernabilidad democrática está representada por el aumento sistemático de demandas sociales a las que los estados no están en capacidad de satisfacer en tiempo y forma. A juicio de autores como Viglier, (2012) o Freidenberg (2009), la incapacidad de los gobiernos para responder a esas demandas, incrementa el nivel de frustración y actividad de quienes integran los denominados movimientos sociales que encabezan dichas demandas, hasta que el proceso deriva en la apelación a diversas formas de presión que confluyen en acciones que pueden ser calificadas como “resistencia civil”.

Este fenómeno conduce de manera directa a la relación existente entre satisfacción de demandas sociales, desarrollo y gobernabilidad, pues no pueden satisfacerse las demandas sociales si el país no cuenta con recursos para hacerlo, y estos recursos los aporta de manera sistemática un desarrollo sostenible.

Por otra parte, en la gobernabilidad desempeñan un importante rol los actores sociales, que deben ser capaces de lograr negociaciones y consensos, y por tanto, estar formados en estas competencias. En opinión del autor del presente trabajo, la universidad está llamada a propiciar este tipo de formación en los actores que serán protagonistas de los destinos de la nación, (constituye esta, una parte importante de su misión social).

Por tanto, se abordará en el presente trabajo, la relación entre desarrollo y gobernabilidad, y el aporte de la universidad en la formación de competencias en gobernabilidad como necesidad primordial del mundo contemporáneo en sentido general, pero muy en particular, en América Latina y en el Ecuador.

La formación de competencias en gobernabilidad es un tema en el que comienzan a incursionar actualmente tanto universidades de diversos países como instituciones de administración local, y en sus propuestas pueden evidenciarse propósitos comunes de búsqueda de nuevas vías para un futuro mejor.

DESARROLLO

Para poder abordar la relación entre gobernabilidad y desarrollo, y en el contexto de esa relación la importancia de la formación en gobernabilidad de los actores sociales que mediarán en estos procesos; se hace necesaria una breve sistematización de tendencias que han tratado ambos conceptos.

1. Modelos de desarrollo.

Un modelo de desarrollo es un patrón de acumulación que responde a las necesidades de organización económica y social de un país en una determinada época histórica (Prado, 2008). Se trata de una adecuación de las estructuras del desarrollo y de los procesos económicos a un caso específico.

Los modelos de desarrollo o patrones de acumulación que han prevalecido en América Latina en las últimas décadas, pueden caracterizarse como sigue:

- El patrón estructuralista de la CEPAL que representaba esencialmente los intereses de la llamada burguesía industrial nacionalista y que preconizaba la necesidad de la industrialización por sustitución de importaciones. Según Núñez (2005) a partir de este modelo, el subdesarrollo dejó de ser concebido como simple atraso y se comienza a comprender como una relación estructural entre desarrollados y subdesarrollados, en desventaja para los últimos.
- El patrón de acumulación de la Teoría de la Dependencia cuyos paradigmas básicos se gestan en el pensamiento de la CEPAL y el pensamiento marxista de indudable relevancia teórica, pero con aplicaciones diversas y hasta contradictorias. Para la teoría estructuralista cepalina, la dependencia es externa y de naturaleza económica, vinculada con la división internacional del trabajo. Para la teoría de dependencia, es necesario tomar en cuenta el sistema económico y el sistema político en sus vinculaciones, y en el plano externo e interno. Destaca aquí la importancia de las interrelaciones de los grupos sociales de cada país entre sí y con los grupos externos. En relación con el tema objeto de estudio, la importancia que se adjudica en este modelo al desarrollo integral y a las interrelaciones de los agentes sociales, resulta particularmente valiosa

desde el punto de vista de la gobernabilidad.

- El patrón de acumulación neoclásico -neoliberal, en su versión monetarista cuyo mentor fundamental fue Milton Friedman, de sustentación teórica muy débil, aunque muy versátil en términos instrumentales- representa los intereses del capital transnacional, en particular, los intereses del capital financiero. Este patrón logró gran fuerza en algunos países de la región, debido especialmente a su difusión ideológica que tuvo apoyo de los estratos comerciales y financieros de burguesías locales, aliadas del gran capital transnacional, pero la desigualdad social que traía aparejada producía altos costos en cuanto a establecimiento de consensos y acuerdos, que no propiciaba la necesaria estabilidad política, y por ende, gobernabilidad.
- El actual modelo de desarrollo para el Ecuador: el paradigma del Sumak Kawsay o Buen Vivir⁽¹⁾. El modelo de las demandas sociales es el que fundamenta el llamado Socialismo del Siglo XXI y sirve de referencia con las necesarias variantes y ajustes al modelo económico de la Revolución Ciudadana que se aplica hoy en el Ecuador. Este modelo declara una distribución más equitativa de la propiedad y del ingreso bajo la premisa de que el mejor apoyo para el crecimiento, es precisamente una adecuada distribución. A mayor participación de los sectores laborales y en general de la población pobre dentro de la demanda nacional, mayor será la producción y el crecimiento económico del país. Se sostiene que además de los sectores laborales activos, ningún país del capitalismo puede ignorar el peso social y político que tienen en la actualidad aquellos sectores que están en el límite del sistema, es decir, los estratos sociales pobres y aun los de extrema pobreza. Ahora bien, esta variante reconoce la persistencia de las conocidas contradicciones entre los dueños de los medios de producción y los que no los poseen: los empresarios capitalistas de cualquier condición, buscan ante todo obtener una ganancia; por su parte, los trabajadores, lo que buscan es satisfacer sus necesidades, independientemente de la ganancia de los empresarios. Por otro lado, los propósitos de los empresarios generalmente están fijados para el corto plazo; por el contrario, los objetivos de la sociedad en su conjunto, solo son factibles en el largo plazo.

De esta manera, la variante del modelo que aquí se esboza reconoce la persistencia de las contradicciones entre capital, trabajo y sociedad. Pero ahora existe un elemento nuevo dentro de la vieja contradicción: los estratos de extrema pobreza, considerados en los modelos clásicos como “despojos” de los sectores laborales y que por tanto, no pesaban en el funcionamiento de la economía, se han redimensionado, van logrando

⁽¹⁾ Tomado del modelo gubernamental del presidente Rafael Correa, modelo que ha sido desarrollado y difundido por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, desde el 2009.

significación política por diversas vías, en la medida en que comienzan a considerarse sus reivindicaciones.

Como puede observarse, es considerable el volumen de contradicciones que se producen en virtud de esas diferencias, y por ende, alto el riesgo a que se produzcan situaciones críticas que atenten contra la gobernabilidad, de ahí la relevancia del papel que corresponde a los actores sociales en la prevención de enfrentamientos sobre la base de negociaciones y establecimiento de consensos. Se trata de un modelo en el que se pretende encontrar una confluencia de intereses, en principio, contrapuestos, como son la satisfacción de necesidades vitales que requieren los sectores laborales, y la búsqueda de ganancias por parte de los sectores empresariales a través del desarrollo del mercado interno.

Pero para poder mantener este tipo de modelo de desarrollo armónico mucho más integral que incorpore no solo el crecimiento económico, sino además las respuestas a las necesidades sociales, en su sentido más amplio; se requiere de estabilidad y equilibrio y ello conduce a la necesidad de gobernabilidad.}

2. Gobernabilidad: tendencias del concepto.

Según Prats (2001), es posible distinguir cuatro grandes fuentes que forjan el concepto de gobernabilidad, estos son: los trabajos encargados por la Comisión Trilateral desde la década de los 70, la aplicación del concepto al entendimiento de los procesos de transición a la democracia, su uso por los organismos internacionales, y su uso referido a la construcción europea. Como puede observarse, se vincula el concepto a distintos momentos históricos y situaciones igualmente diversas.

Por razones de espacio, no es posible abundar en el desarrollo del concepto. Baste referirse a su tercera y más reciente interpretación, que lo relaciona con el concepto de “governance” (o gobernanza), y lo define como estructura de toma de decisiones a través de redes multinivel de actores gubernamentales y no gubernamentales. Este enfoque, representado por autores como Mayntz (2000), Hérítier (1999) o Scharpf (2000 y 2001); aporta una nueva forma de entender la gobernabilidad y la gobernanza, que integra dos dimensiones: una nueva conceptualización de la legitimidad de las instituciones políticas fundamentada en la eficiencia de un gobierno, sobre todo para el pueblo más que por o desde el pueblo; y otra como nueva forma de entender las políticas públicas considerando su dimensión multinivel y de red, donde la formulación y la implementación, se producen en arenas y niveles políticos diferentes por actores con distintas capacidades y preferencias.

Kooiman (2003), vinculado con esta tendencia, introduce el concepto de gobernabilidad como la capacidad de un sistema sociopolítico para

governarse a sí mismo en el contexto de otros sistemas más amplios. Esta concepción toma en consideración el alineamiento efectivo entre las necesidades y las capacidades de un sistema sociopolítico para auto-reforzarse. El problema de la gobernabilidad se torna entonces un problema de refuerzo ('enforcement'); su nivel o grado estará determinado por el alineamiento de necesidades y capacidades a través de las instituciones. Esto implica, en opinión del referido autor, un ciclo retroalimentado donde el grado de gobernabilidad dependerá no solo de la calidad de reglas del juego y, en especial, de cómo estas solucionan sus inevitables conflictos, sino que también la gobernabilidad influye sobre las reglas del juego reforzándolas de una manera o de otra según su grado. Así, un nivel u otro de gobernabilidad, se verá reflejado en el tipo de políticas públicas o regulaciones que se implementen, es decir, la gobernabilidad no solo alineará mejor necesidades con capacidades conferidas institucionalmente, sino también necesidades y políticas.

Como puede observarse, con tal planteamiento se logra una contextualización sociopolítica que ofrece referentes necesarios en cuanto a estas dimensiones, sin las cuales no puede hablarse de gobernabilidad.

La gobernanza es definida por Marshall (2010:237) como "la interacción entre actores estratégicos propiciada por la arquitectura institucional". Desde este punto de vista, la gobernabilidad debe entenderse como la capacidad que dicha interacción proporciona al sistema sociopolítico para reforzarse a sí mismo, lo que puede transformar sus necesidades o preferencias en políticas efectivas. Este refuerzo puede ser positivo o negativo según el sistema transforme las necesidades ciudadanas en políticas públicas de forma más o menos efectiva o, dicha transformación se adapte a unas normas más o menos democráticas.

Al llevar estos conceptos al ámbito institucional, Acosta (1998) describe la construcción del poder en las instituciones como un proceso donde los actores establecen intercambios de acuerdo con una serie de reglas formales e informales que permiten la formación de identidades que actúan en un marco de oportunidades aceptadas.

Como puede observarse, el concepto de gobernabilidad se ha abordado en diversos ámbitos y desde diferentes aristas, pero en ninguno de los casos se ha logrado dimensionar en su verdadera profundidad y amplitud todo el potencial que pudiera aportar la educación superior en relación con la formación en gobernabilidad para el desarrollo de un país.

Se necesita tener una visión de nuevos liderazgos en el gobierno y en las instituciones educacionales para generar una visión de futuro; para identificar los objetivos que se deben alcanzar. Esa visión de largo plazo involucra altos grados de confianza que requieren ser edificados sobre la base del consenso, la negociación, la solución de conflictos.

La gobernabilidad supone la capacidad del sistema para mantener un

equilibrio dinámico entre las demandas sociales y la capacidad de respuesta gubernamental (Camou 1995:22), esto es, tomar y hacer valer decisiones vinculantes, generar y aplicar políticas tendientes a la solución de problemas, con la intención de alcanzar el bienestar social. De acuerdo con este autor, dos elementos son centrales en relación a la gobernabilidad de un sistema político: la legitimidad y la eficacia. La legitimidad es entendida como la creencia de que las instituciones dadas son las mejores que el sistema puede tener (o por lo menos las menos malas) y en ese entorno el gobierno puede exigir obediencia a los ciudadanos. En tanto, la eficacia, tiene que ver con la capacidad del gobierno para encontrar respuestas a las demandas de la sociedad, tanto porque consiguen desarrollar políticas idóneas que resuelven las dificultades existentes como porque las mismas permiten que el gobierno consiga dar respuestas a las demandas y expectativas de la ciudadanía.

Cuando un sistema político procesa las demandas sociales -afirma el autor citado- da respuesta a los conflictos ciudadanos existentes conforme a las reglas de juego que establece ese marco institucional y a las expectativas de los actores intervinientes; puede decirse que ese sistema es gobernable. “La actuación recurrente de actores estratégicos (burócratas, empresarios, partidos, militares, activistas de movimientos sociales, entre otros) sobre el accionar del gobierno, cuestionando el modo en que funcionan esas reglas de juego, planteando cambios en el desarrollo de los mismos o simplemente promoviendo su incumplimiento, afecta la manera en que se dan las condiciones de gobernabilidad del sistema. Si bien el hecho de que los actores cuestionen el funcionamiento de las instituciones debería ser provechoso para mejorar las condiciones de la democracia en la que funcionan, dado el valor que presenta la lucha de contrarios para el desarrollo histórico; la magnitud de esos cuestionamientos y el comportamiento de veto constante de muchos actores, pueden limitar las posibilidades de funcionamiento de la misma. La presencia de actores estratégicos con la pretensión de maximizar sus intereses particulares, condiciona los niveles de gobernabilidad y hace muy difícil la coincidencia de intereses en torno a un único diseño institucional”. (Freidenberg, 2009:49).

O lo que es lo mismo, las contradicciones antagónicas entre los diversos intereses hacen imposible el logro de gobernabilidad, situación que en determinados momentos y países inciden en la sucesión de gobiernos y gobernantes que comprometen de manera sensible el desarrollo y la estabilidad del país.

En el momento actual, las medidas tomadas tendientes a favorecer a los más necesitados y los favorables resultados alcanzados como tendencia, cambian el escenario del país en los últimos años, y los niveles de gobernabilidad han aumentado sensiblemente. A pesar de la reacción nada favorable de poderosos grupos y medios de comunicación, se ha logrado una estabilidad que propicia sensiblemente el desarrollo de importantes renglones del país y una disminución, como nunca antes, de los niveles

de pobreza, que ubica al Ecuador entre los cinco países que más han reducido pobreza en América Latina (indicador alcanzado a pesar de la crisis económica que azota al mundo).

No obstante, se mantiene vigente el riesgo del quiebre de los niveles de gobernabilidad alcanzados y la agudización de contradicciones entre los diferentes actores sociales y políticos del país. El gobierno de la Revolución Ciudadana se mantiene con un nivel de aceptación alto, pero las contradicciones se han recrudecido; la gobernabilidad que ha caracterizado al país en los últimos años se mantiene, aunque no se tenga absoluta certeza de lo que podrá suceder en los años venideros.

Esta apretada síntesis evidencia la relación estrecha entre gobernabilidad y posibilidades de estabilidad y desarrollo. Puede observarse cómo la ingobernabilidad que ha caracterizado a sucesivos gobiernos hasta el año 2006, se relaciona y converge con las crisis económicas, la imposibilidad de desarrollo sostenible, y la dificultad para el logro de consenso y acuerdos negociados entre los diversos actores económicos y políticos de la sociedad, lo cual pone de manifiesto la tercera idea objeto del presente estudio: la importancia de la formación en gobernabilidad como parte de la preparación de aquellos actores sociales que liderarán los destinos del país.

3. Formación universitaria en Gobernabilidad: razones para su implementación.

La propuesta de modelo de formación en gobernabilidad que constituye tema de indagación por parte del autor, se inserta en el escenario de la educación superior ecuatoriana en la actualidad, sustentada en principios que dejan detrás el modelo tradicional de la educación y se acerca a posturas de tendencia humanista (Blanco, 2001), caracterizada por la flexibilidad, la importancia que atribuyen al sujeto como protagonista de la construcción del conocimiento, la creatividad y la investigación, por solo señalar algunos.

Tales principios y modelos son asumidos por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil en la construcción del Modelo Pedagógico Educativo que le da orientación y sentido a la organización y desarrollo de sus procesos fundamentales: docente educativo, investigativo, de vinculación y de gestión universitaria. Se definen en el modelo conceptos esenciales que posibilitan la comprensión de los objetivos que se persiguen y los cambios que se proponen. Así, se concibe la enseñanza como un proceso democrático, participativo, reflexivo, basado en la formulación, análisis y resolución de problemas, con énfasis en la investigación formativa y en el empleo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación”. (UCSG, 2012. Modelo Pedagógico Educativo).

En este entorno se propone la implementación de un modelo de gestión educativa para el logro de resultados de aprendizaje sobre gobernabilidad, los cuales posibilitarán en los graduados una mayor capacidad de acercamiento y conocimiento del entorno del gobierno y el sector empresarial; manejo interno de conflictos de poder sobre la base de la capacidad de negociación, la solución de conflictos y el logro de consensos.

Con ello se contribuiría a mejorar la relación empresa-gobierno, mediante un mayor conocimiento de las estructuras y funcionamiento de este; fortalecimiento de la relación entre empresa-estado-universidad y la posibilidad de los futuros profesionales para participar y gestionar relaciones de negociación en entornos públicos y privados para la búsqueda de consensos entre los diversos actores sociales.

Se toma en consideración no solamente el proceso instructivo, sino un modelo pedagógico educativo centrado en la persona, en donde se valora como parte esencial de la formación no solamente los resultados sino también los entornos de aprendizaje. Este concepto integra los procesos esenciales de la educación superior: el proceso docente educativo, la investigación, la extensión universitaria o vinculación, y la gestión de recursos humanos y materiales que sustentan el adecuado desempeño institucional.

Propone la formación de conocimientos, habilidades y valores cuyos elementos fundamentales, se exponen a continuación:

Sistema de conocimientos multidisciplinarios: que integren elementos teóricos de diversos campos: Economía, Dirección, Comunicación, Historia y Cultura del país, de la región y su relación con el desarrollo de la producción y los servicios en Guayaquil.

Sistemas de habilidades orientados al desarrollo de la capacidad para la búsqueda de retroalimentación efectiva, uso de las tecnologías de la información y la comunicación, redes sociales para la comunicación con los públicos estratégicos, capacidad para adopción de roles, identificación de conflictos y capacidad de respuesta, negociación y construcción de consensos.

Sistema de valores en que se identifican como esenciales la responsabilidad, honestidad, integridad, transparencia y compromiso.

En síntesis, el Modelo de gestión educativa en construcción, se orienta a la formación de los profesionales con resultados de aprendizaje en el tema de gobernabilidad, de manera tal que los graduados estén preparados para el manejo de conflictos y la concertación de consensos entre los actores sociales, a fin de apoyar el desarrollo económico y la estabilidad del país. Responde a los principios de pertinencia, responsabilidad social y participación ciudadana que establece la educación superior ecuatoriana en el momento actual y aspira a continuar perfeccionando la formación profesional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

CONCLUSIONES

- La construcción de un modelo de gestión educativa para la obtención de resultados de aprendizaje en gobernabilidad por parte de los futuros graduados, adquiere un valor estratégico particular en el momento actual, caracterizado por agudas crisis económicas, sociales y políticas en el plano internacional, y un complejo contexto de cambios profundos a nivel nacional, pues dotará a los graduados de capacidad para conocer el entorno del gobierno y el de la empresa privada, así como el manejo interno de conflictos de poder sobre la base de la negociación, para la búsqueda de soluciones y articulaciones entre las instituciones públicas y privadas.
- El modelo de gestión educativa objeto de la presente investigación, se fundamenta en los principios que rigen la educación superior ecuatoriana hoy, enfocado a la obtención de resultados y mejoramiento de entornos de aprendizaje, a la formación integral de los profesionales y por ende, a la integración de conocimientos, habilidades y valores como parte del sistema educativo universitario. Tales principios aplicados a la obtención de resultados de aprendizaje en gobernabilidad, deben representar un aporte a la formación de profesionales dotados de capacidad para el manejo de conflictos y la concertación de consensos entre los actores sociales, a fin de apoyar el desarrollo económico y la estabilidad del país.

REFERENCIAS

- Acosta, Adrián** (1998). “Cambio Institucional y Complejidad Emergente de la Educación Superior en América Latina”. Junio 1998, Universidad Autónoma Metropolitana – Azcapotzalco, México.
- Blanco, Antonio**, 2001. “Introducción a la Sociología de la Educación”. La Habana, Edit. Pueblo y Educación.
- Camou, Antonio** (1995). “Gobernabilidad y democracia”. México: Instituto Federal Electoral. Consultado el 25 de agosto del 2012. Accesible en: http://148.201.94.3:8991/F?func=direct&base=ITE01&doc_number=000050090
- Crozier, Huntington y Watanuki** (1975). “La crisis de la democracia. Informe sobre la gobernabilidad de las democracias”. Primer Informe sobre la gobernabilidad de las democracias. Edit. New York University Press. New York.
- Freidenberg, Flavia** (2009). “La gobernabilidad democrática en Ecuador: factores condicionantes y las encrucijadas del cambio político”. Instituto Interuniversitario de Iberoamérica. Universidad de Salamanca. Consultado el 5 de septiembre de 2012. Accesible en: http://works.bepress.com/flavia_freidenberg/49. January 2009

- Kaufmann Daniel, Kraay Aarty Zoido-Lobatón** (2000). “Gobernabilidad y crecimiento en el largo plazo: Evidencia para Latinoamérica y el Mundo”. Banco Mundial.
- Kooiman, Jan** (2003). “Gobernar en Gobernanza”. Consultado el 5 de septiembre de 2012. Accesible en: <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento24211.pdf> Pág. 19.
- Levy, D.** (2009). “La nueva responsabilidad social en la educación superior: repercusiones en el Estado y el Derecho”. Editorial Biblioteca Americana. Santiago de Chile.
- Núñez, Jover** (1999). “La Ciencia y la Tecnología como procesos sociales”. Edit. Félix Varela. La Habana.
- Pacheco Prado, L.** (febrero 2008). “Un modelo de desarrollo para Ecuador”. Taller de Historia Económica PUCE. Recuperado el 8 de Diciembre, 2012 en: <http://the.pazymino.com/boletinFebMar08-B.pdf>
- Prats, Joan** (2001). “Gobernabilidad democrática para el Desarrollo Humano. Marco Conceptual y Analítico”. Instituto Internacional de Gobernabilidad de Cataluña. Consultado el 24 de agosto de 2012. Accesible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=298381>
- SENPLADES.** Plan Nacional para el Buen Vivir. El Buen Vivir en la Constitución, 16 de diciembre de 2012. Desde <http://plan.senplades.gob.ec/-el-buen-vivir-en-la-constitución-del-ecuador>.
- Toscanini Segale, Mauro** (2011). “La evolución de la Economía Ecuatoriana durante los últimos 30 años”. Primera Ed. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil.
- Universidad Católica Santiago de Guayaquil** (2012). Modelo Pedagógico Educativo. Guayaquil.
- Viglier, Pierre** (2012). “Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión para la Gobernabilidad”. (La Agenda de Gobernabilidad). Conceptos y proceso de trabajo.

LA GESTIÓN DE INTANGIBLES: FUTURA ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTITUCIONES HOSPITALARIAS

Annayka Abad Alfonso

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Máster en Gestión Turística con especialidad en Gestión Hotelera. Profesora de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas en la Universidad de Matanzas, Cuba.
annayka.abad@umcc.cu

Mónica Angelina Pérez Zulueta

Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Máster en Gestión Turística con especialidad en Gestión Hotelera (Cuba). Profesora de la Facultad de Turismo y Hotelería en la Universidad Tecnológica ECOTEC, Guayaquil.
mperez@universidadecotec.edu.ec

Ángela María González Laucirica

Licenciada en Turismo. Máster en Gestión Turística con especialidad en Gestión Hotelera (Cuba). Profesora de la Facultad de Turismo y Hotelería en la Universidad Tecnológica ECOTEC, Guayaquil.
agonzalez@universidadecotec.edu.ec

RESUMEN

La gestión de intangibles en organizaciones hospitalarias constituye una actividad de reciente creación que en la actualidad toma un mayor auge debido al desarrollo de las nuevas tecnologías, al surgimiento de nuevos grupos hospitalarios privados y al interés creciente que las personas (administradores o investigadores) toman hacia el área de la salud.

Este trabajo presenta una revisión de la literatura publicada en el terreno de la gestión hospitalaria, la economía, la administración de empresas y la contabilidad, que ha centrado su estudio en el análisis de los intangibles como fuentes de creación de valor. Por lo anterior, el presente artículo tiene como objetivo evaluar hasta qué punto la identificación de intangibles en

entidades hospitalarias puede ser considerada una herramienta para la adecuada administración de este tipo de organizaciones, para ellos se realiza un análisis bibliográfico sobre el contexto hospitalario y la identificación de los intangibles en dicho escenario.

Se trata de aplicar herramientas que, en el mundo académico se han estudiado en sectores productivos y de servicios como la hostelería, pero que fácilmente pueden adaptarse al entorno de una institución hospitalaria, dada la similitud en los procesos y actividades.

La idea que permite concluir este trabajo es cómo lograr una mejor y futura administración mediante la selección y gestión de intangibles en calidad de mejorar el servicio ofrecido al paciente.

Palabras Clave: Intangibles, gestión, hospital, control, administración.

ABSTRACT

The management of intangibles in hospitable organizations constitutes an activity of recent creation that at present takes a major summit due to the development of the new technologies, the emergence of new hospitable private groups and the increasing interest that the persons (administrators or investigators) take towards the area of the health.

This work presents a review of the literature published in the area of the hospitable management, the economy, the administration of companies and the accounting, which has centred his study on the analysis of the intangibles as sources of creation of value. For the previous thing, the present article has as aim evaluate until point the identification of intangibles in hospitable entities can be considered to be a tool for the suitable administration of this type of organizations, for them a bibliographical analysis is realized on the hospitable context and the identification of the intangibles in the above mentioned scene.

It is a question of applying to him tools that, in the academic world have been studied in productive sectors and of services as the hotel and catering business, but that easily can adapt to the environment of a hospitable institution, given the similarity in the processes and activities. The idea that allows to conclude this work is how to achieve a better and future administration by means of the selection and management of intangibles as improving the service offered to the patient.

Keywords: Intangibles, management, hospital, control, administration.

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población, el desarrollo de la sanidad privada, la implantación de las nuevas tecnologías, el valor creciente asignado a los intangibles y el impacto de internet y las redes sociales como fuente de información médica son algunos de los aspectos que más influyen en el funcionamiento del sistema hospitalario actual.

Según Rivero Díaz (2009) la dinámica del entorno actual ha transfigurado las necesidades sobre la información contable y requiere de la misma que muestre la capacidad de las empresas para generar utilidades y proyectarse hacia el futuro. Los activos más significativos de un gran número de empresas ya no son los activos tangibles y físicos, que se presentan en los Estados Financieros, sino los intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de las personas, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores y accionistas, el uso de la tecnología informática, las alianzas estratégicas, entre otros, que en su conjunto se han denominado Capital Intelectual⁽¹⁾.

Si se define al hospital como una empresa, esta última debe ser considerada una empresa de servicios, pues en correspondencia con Valop, J y Ribera J (2000) una empresa de servicios es aquella en la que es imposible distinguir el producto del proceso, ya que ambos van unidos y relacionados; por lo cual se identifican tres componentes específicos del servicio en este tipo de organizaciones: la organización propiamente dicha, el personal que lo lleva a cabo, y los pacientes, estableciéndose entre los tres relaciones e interrelaciones individuales por medio de las cuales toma cuerpo el servicio prestado; este último es el producto de un hospital que es relativamente intangible, con lo que el paciente percibe el producto y proceso de forma indistinguible y por tanto los valora conjuntamente.

En este contexto, las organizaciones hospitalarias comienzan a considerar a los intangibles como una herramienta estratégica capaz de influir de forma positiva en el buen funcionamiento del hospital. De ahí, que cada vez más las organizaciones hospitalarias tengan como objetivo la gestión de la imagen así como de las relaciones de dicha organización con sus stakeholders⁽²⁾ principales (pacientes, empleados, autoridades sanitarias y ministeriales de la salud, etc.). Dichas organizaciones adoptan una visión global del concepto de intangibles en el que se da cabida a las actividades externas (comunicación con públicos externos como los pacientes) así

⁽¹⁾ En la literatura sobre el tema se trata indistintamente los términos intangibles, activos o recursos intangibles, activos intelectuales, capital intangible o Capital Intelectual al referirse al conglomerado de elementos de carácter intangible que contribuyen a la creación de valor para la organización. Durante este artículo se identificará Capital Intelectual con el término intangible, que integra los activos intangibles que son reconocidos por la Contabilidad, así como los que no se adaptan a la normativa contable.

como las actividades internas (comunicación con público interno o sea los empleados).

En el seno de la empresa, la información contable es también esencial para la adopción de decisiones eficientes: los directivos necesitan disponer puntualmente de información relevante y fiable con el fin de elaborar presupuestos y diseñar e implantar mecanismos de control. El desarrollo tecnológico ha supuesto un reto para la contabilidad no sólo en el área de la información financiera sino también en el terreno del control de la gestión (Cañibano y Sánchez, 1992). En la actualidad, el modelo contable tradicional resulta insuficiente debido a su incapacidad para reflejar el valor de determinadas inversiones, lo que dificulta la consideración de las actividades de innovación como variables estratégicas. Es por ello que la relevancia de los intangibles en la valoración y la gestión de cualquier entidad constituyen una clave eminente en el desarrollo del mundo empresarial.

En el rol de la administración de las organizaciones hospitalarias, cabe plantearse la siguiente pregunta: ¿se puede considerar los intangibles como una herramienta estratégica de administración? Para intentar responder a esta pregunta, el documento que se presenta analiza en primer lugar, el contexto hospitalario; en segundo lugar, la naturaleza administrativa de los intangibles; y en tercer lugar, la futura administración mediante su identificación y gestión en función de mejorar la calidad del servicio.

DESARROLLO

1. El contexto hospitalario. Concepto, evolución y funcionamiento.

En latín la expresión hospital (hospitalis) es un adjetivo que quiere decir amable y caritativo con los huéspedes. La palabra hospicio, también de origen latino, proviene de (hospitium) lugar para recibir y alojar peregrinos y pobres⁽³⁾; de ahí que distintos autores, investigadores, analistas, diccionarios e importantes academias al interpretar el contexto hospitalario han expresado diversos conceptos de lo que suele ser en la actualidad las instituciones médicas. A continuación en la tabla #1: conceptos de hospital se muestra un resumen de estas expresiones.

⁽²⁾ "stakeholder": parte interesada (del inglés stake, apuesta, y holder, poseedor). Se puede definir como cualquier persona o entidad que es afectada o concernida por las actividades o la marcha de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos afectadas o ligadas, los sindicatos, las organizaciones civiles y gubernamentales que se encuentren vinculadas, etc.

⁽³⁾ Extraído y referenciado por Flores Maiqui, M. Periódico online del sector de la salud. [Consultada: enero 2013].

Tabla #1: Conceptos de hospital.

Autor	Año	Concepto
Diccionario de Ciencias Médicas Dorland		Hospital es un establecimiento público o privado en el que se curan los enfermos, en especial aquellos carentes de recursos. Es una institución organizada, atendida y dirigida por personal competente y especializado, cuya misión es la de proveer, en forma científica, eficiente, económica o gratuita, los complejos medios necesarios para la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades y para dar solución, en el aspecto médico, a los problemas sociales.
OMS⁴ Series de informes técnicos N° 122	1991	Hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médica sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar. El Hospital es un Centro de formación de personal médico - sanitario y de investigación bio-social. Alippi (1991) ⁵
Pagnini	1992	Hospital es todo aquel establecimiento independientemente de su denominación, dedicado a la atención médica, en forma ambulatoria y por medio de la internación, sea de la dependencia estatal, privada o de la seguridad social; de alta o baja complejidad; con fines de lucro o sin él, declarados en sus objetivos institucionales, abierto a toda la comunidad de su área de influencia o circunscrita su admisión de un sector de ella.
Real Academia Española Urdaneta	2001 2004	Hospital es un "establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde se practican también la investigación y la enseñanza" ⁶ . Hospital es un conjunto de elementos humanos, materiales y tecnológicos organizados adecuadamente para proporcionar asistencia médica: preventiva, curativa y rehabilitación, a una población definida, en las condiciones de máxima eficiencia y de

⁽⁴⁾ OMS: Organización Mundial de la Salud. En el presente artículo se usarán las siglas indicadas cada vez que se refiera a dicha organización.

⁽⁵⁾ Extraído de Flores Maiqui, M. Periódico online del sector de la salud.

⁽⁶⁾ Medina Aguerrebere, P (2012). Revista de Comunicación y Salud. Vol 2. N 1. Pp 19-28

		<p>óptima rentabilidad económica. El trabajador y el paciente deben permanecer en condiciones óptimas garantizadas por el diseño y mantenimiento adecuado de las instalaciones del hospital, que a su vez tendrá que estar dentro de una organización.</p> <p>Hospital es una empresa de servicios en la cual el paciente es el cliente.</p>
Diccionario ABC		Se denomina hospital al lugar en el cual se atiende a los individuos que padecen una determinada enfermedad y que acuden a él con el objeto de recibir un diagnóstico y un posterior tratamiento para su afección ⁷ .
Diccionario Wikipedia		Un hospital (o nosocomio o casa de salud) es una instalación sanitaria donde se atiende a los enfermos para proporcionar el diagnóstico y tratamiento que necesitan.
Revista Médica Universitaria⁸	2009	Los hospitales son, principalmente, las instituciones sanitarias encargadas de desarrollar las funciones de la atención especializada y representan una de las formas más complejas de empresa de servicios y más difíciles de gestionar. Es la parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico - sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. El hospital es también en centro de formación de personal sanitario y de investigación bio-social.
Cortés Martínez, Ariel E⁹	2010	El hospital es la célula fundamental de la prestación de los servicios de salud en cualquier sociedad y se comporta como una empresa productora de servicios hospitalarios, con una función de producción y una serie de entradas que son transformadas en el proceso, lo que da como resultado un producto hospitalario.
Gobierno Autónomo	2013	El hospital es una empresa social, con funciones de asistencia, enseñanza e investigación. Cuenta con personal especializado y
Departamental¹⁰		con los medios técnicos para desarrollar actividades de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, con orientación preventiva dirigida a la persona, familia y comunidad, con atención en servicios de emergencia, consulta y hospitalización.

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de bibliografía consultada.

⁽⁷⁾ Referenciado en: Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/salud/hospital.php#ixzz2J1b5UxvS>.

⁽⁸⁾ Referenciado en: Revista Médica Universitaria (2009) Vol 2. No 2. ISSN 1669- 8991.

⁽⁹⁾ Referenciado en: Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 9 (19): 138-149, julio-diciembre de 2010.

⁽¹⁰⁾ Página web: www.revistanegotium.org.ve

Si se analizan las anteriores definiciones se puede concluir que una correcta gestión de estas organizaciones resulta complejo, puesto que los hospitales son sistemas formados por subsistemas interrelacionados que trabajan de forma conjunta, que están formados por personas especializadas en distintos ámbitos científicos y profesionales que vierten en el paciente la prestación del servicio médico, lo que dificulta ciertos procesos de la administración.

El hospital de hoy requiere de una estructura física funcional compleja estratégicamente localizada, con múltiples disciplinas y especialidades, fruto de una cuidadosa planeación. Su objetivo consiste en proporcionar a la población asistencia en salud integral, completa, oportuna y de calidad, tanto en la promoción, protección, recuperación y rehabilitación, con orientación preventiva, cuyos servicios externos y de gestión se proyecten hacia el ámbito comunitario y familiar. El hospital es también un centro de capacitación y formación de personal médico y de apoyo, como de investigación científica y bio-social.

Esta institución es probablemente una de las organizaciones sociales que ha experimentado más cambios en las últimas décadas, particularmente en los últimos treinta años. Obviamente, este espectacular proceso de cambio es muy diferente en los distintos países del mundo y está íntimamente relacionado con el grado de desarrollo socioeconómico y cultural que caracteriza a la población. Incluso dentro de un mismo país existen grandes diferencias entre los hospitales de diferentes regiones, no solo en tamaño y complejidad, sino también en su esencia. La diferencia entre las diferentes regiones y el gran proceso de evolución, hace que de un estudio comparativo entre el pasado y el presente prácticamente lo único en común es el nombre de hospital, Aracama (1992).

El servicio recibido por el paciente, traducido en el contexto empresarial como momento de la verdad (contacto empleado-cliente), tiene implícito ciertos elementos del contexto hospitalario como son por ejemplo: el aspecto informativo o comunicación (información que ofrecen los empleados entre ellos y el paciente), el aspecto social y relacional (connotaciones vitales de la enfermedad y de los tratamientos médicos), el aspecto cultural (diferencias idiomáticas, culturales y religiosas entre el profesional y el paciente), el trabajo en equipo y clima laboral, satisfacción interna o externa, entre otros; dichos elementos son considerados de carácter totalmente intangible que influyen en el desarrollo del servicio de salud ofrecido así como en el funcionamiento de la propia organización hospitalaria; por lo cual se hace necesario la identificación y gestión de los mismos en aras de una mejor administración y calidad en los servicios.

El hospital se considera como una empresa productora de servicios, que busca el máximo bienestar del enfermo mediante acciones que son de su responsabilidad; por este hecho, se debe ser capaz de determinar cuál es

su producto final, qué proceso lo presta, en qué mercado compete, a qué precio lo vende y quiénes son sus clientes.

En aras de una mejor comprensión se resume que el producto básico de una institución médica es la salud, por ende el paciente acude a esta institución en busca de una mejora o alivio de cualquier situación de esta índole; por lo tanto desde el punto de vista del paciente un hospital es una empresa que produce y vende salud. En el estudio de un posible mercado o demanda de cualquiera de estas instituciones se deduce aquella población que por razones geográficas, de especialización de tratamientos y diagnósticos, o administrativas pueden acudir al mismo en busca de una solución a su problema, por lo tanto se concluye que el cliente de una institución médica es el paciente.

En el mundo empresarial el cliente es la persona que decide qué va a comprar y paga por el producto o servicio de acuerdo a su percepción en cuanto a la relación calidad-precio. En cambio en un hospital resulta difícil cumplir con esas condiciones, el paciente acude al hospital por razones ajenas a su voluntad, y muchas veces las motivaciones que lo provoca son variadas, o bien puede ser por un consejo profesional, por decisión propia o por asignaciones previas dentro de la estructura de su centro de salud. Según Medina Aguerrebere, P (2012) en muy pocos casos el paciente paga por el servicio que recibe, aún en el caso de la medicina privada, son las compañías de seguros quien se hace cargo de los gastos hospitalarios, por tanto el paciente es un cliente insensible al precio del producto, percibe una mejor calidad en el servicio en cuanto más tiempo y costo se invierta en su atención y no valora dicha calidad por lo menos en el corto o mediano plazo. En general es un cliente que no puede definir el proceso por el cual se procura el producto que precisa.

Los proveedores de este tipo de organizaciones suelen ser el propio profesional especializado (médico⁽¹¹⁾), pues el paciente no decide sobre el tipo de servicio que va a recibir, por lo tanto no actúa como demandante, es entonces el médico el que genera la demanda. En las empresas productoras de bienes o servicios no sucede de esta manera, los clientes son los que en cambio demandan el producto a comprar o servicio a recibir; en cambio, en empresas de servicios profesionales (consultoras, bufetes, etc.) si resulta habitual esta situación.

Otro elemento importante a analizar es la imagen que actúa como filtro en la calidad del servicio percibida, considerado este último uno de los activos intangibles más importantes identificados y medidos en cualquier organización. Una imagen favorable aumenta la calidad percibida y una desfavorable la deteriora. Considerando la naturaleza intangible de los servicios, las actividades de comunicación del marketing no influyen únicamente en las expectativas del cliente, sino también tienen su efecto

⁽¹¹⁾ Para una mejor comprensión a lo largo de este artículo debe entenderse que cuando se menciona la palabra médico también se refiere al resto del personal especializado de este tipo de instituciones (enfermeras, técnicos, etc.) que en el desarrollo de su trabajo tienen responsabilidad, poder de decisión e implican gasto en el centro.

directo sobre las percepciones de la competencia. Por tanto para una buena gestión del paquete de los servicios hospitalarios se necesita realizar una buena estrategia de comunicación⁽¹²⁾ tanto en los medios tradicionales como comerciales o personales “boca a oído”, sin olvidar en esta instancia la propia imagen del punto de prestación de servicio.

De los aspectos planteados anteriormente se puede concluir que el proceso de administración en las entidades médicas resulta complejo y vital, y los directivos de estas organizaciones cada vez se encuentran más forzados a replantearse esquemas para un adecuado control y gestión de los recursos manteniendo el mismo nivel y calidad en los servicios ofertados. La identificación y gestión de elementos intangibles pudiera ser la aproximación de una adecuada administración en estas instituciones.

2. La naturaleza administrativa de los intangibles.

Actualmente se reconoce que desde finales del siglo XX la economía presenta unas características que difieren significativamente de la economía industrial y existe consenso en considerar que la característica más importante de esta nueva situación económica es el papel fundamental que juegan los intangibles como fuente de creación de valor en las empresas. La dinámica de la llamada “Era del Conocimiento” ha transfigurado las necesidades sobre la información contable y requiere de la misma una muestra de la verdadera capacidad de las empresas para generar utilidades y proyectarse hacia el futuro.

El factor humano como creador y difusor del conocimiento se convierte hoy en una de las principales fuentes de ventajas competitivas, así como su contribución a la capacidad de las organizaciones de aprender y adecuarse a las nuevas e inestables condiciones del medio; los activos más significativos de las empresas ya no son los activos palpables, tales como: la maquinaria, los edificios, los inventarios y los saldos en las cuentas bancarias, sino los activos intangibles que tienen su origen en los conocimientos, habilidades, valores y actitudes de los miembros de la organización, así como la lealtad de los clientes, las relaciones con proveedores e instituciones financieras, el uso de la tecnología informática y las alianzas estratégicas, entre otros. Rivero Díaz, D (2009).

En consecuencia, frecuentemente se utiliza la expresión siguiente: “estamos creando valor en la economía gracias al conocimiento o basado en el capital intelectual” o “estamos actuando en una economía o en una era basada en intangibles”⁽¹³⁾. Esta evolución constante y acelerada en el

⁽¹²⁾ Comunicación: considerado en la literatura mundial e internacional como otro elemento de carácter intangible identificado en las organizaciones que contribuye a la creación de valor fortaleciendo el proceso administrativo.

⁽¹³⁾ Página Web: <http://www.monografias.com>. [Consultada: abril 2003].

desarrollo de las fuerzas productivas, impulsada por la aplicación de conocimiento, palpable en los admirables avances tecnológicos, en los cada vez más sofisticados medios de trabajo, la sucesión de la era industrial por la llamada era del conocimiento refleja lo expresado por Marx (1867): “Lo que distingue las épocas económicas unas de otras no es lo que se hace, sino el cómo se hace, con qué instrumentos de trabajo se hace”. (Marx, C, 1973)⁽¹⁴⁾. Incuestionables particularidades la diferencian de la era industrial: nuevo diseño en la gestión de los recursos humanos, mayor flexibilidad en los procesos productivos, aplanamiento de las estructuras de mando y tendencia a acrecentar el contenido de información y conocimiento en los productos y servicios.

La llegada de las teorías económicas y de mercado al sector de la salud, hizo brindar un nuevo enfoque a lo asistencial, lo administrativo y lo social, objetivos fundamentales de todo servicio de salud. Algunos administradores en este sector, en especial en los niveles inferiores (o sea las instituciones médicas propiamente, no organismos superiores), han pensado que la responsabilidad principal del ejercicio del control compete a todos los que tienen a su cargo la ejecución de planes o estrategias de administración. Aunque el alcance del control varía con los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen responsabilidad de ejecutar los planes o estrategias y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las áreas. Estos planes hoy han crecido debido a la visión que han tenido los administradores de dedicarle especial atención a poder identificar, controlar y gestionar los activos intangibles antes mencionados, añadiéndole con ello valor a la organización y calidad en el servicio.

Los activos intangibles que logren ser identificados en las organizaciones hospitalarias o instituciones médicas serán los cimientos de la estrategia de cualquier organización. El capital humano adquiere su mayor valor cuando se concentra en el reducido número de familias de cargos estratégicos que implementan los procesos internos críticos para la estrategia de la organización. El capital de información aporta su mayor valor cuando provee la infraestructura y las aplicaciones estratégicas necesarias para complementar el capital humano. Las organizaciones que introducen una estrategia nueva tienen que crear una cultura de valores correspondientes, un cuadro de líderes excepcionales que puedan dirigir la agenda del cambio, y una fuerza laboral informada y alineada con la estrategia, que trabaje unida y comparta conocimientos para ayudar al éxito de la estrategia.

CONCLUSIONES

- Las instituciones médicas presentan características particulares que la

⁽¹⁴⁾ Un análisis sobre algunos aspectos del Capital Intelectual desde la teoría marxista puede consultarse en Rivero Díaz, D. 2008. Consideraciones sobre el Capital Intelectual desde la Economía Política Marxista-Leninista. Documento inédito. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. Cuba.

diferencian de cualquier otro tipo de organización: es una empresa de servicios y funciona en un ambiente de salud; a su vez, los productos que ella presta también tienen sus particularidades: son intangibles, difícil de hallar una unidad de medida, son de fabricación artesanal por lo que no se pueden automatizar, y sobre todo, son poco o nada homogéneos.

- Las empresas de salud se encuentran inmersas en un contexto influenciado por los cambios acaecidos a partir de la globalización de los mercados que ha modificado el marco de actuación de las mismas. De esta forma las instituciones médicas deben realizar un esfuerzo creciente en aras de mejorar y racionalizar sus recursos para ser competitivas y adaptarse permanentemente para superar los escenarios planteados por la nueva realidad que se manifiesta a partir de la identificación y luego correcta administración de sus elementos intangibles.
- La evolución de la sociedad moderna hacia la denominada “Sociedad del Conocimiento”, ha puesto de manifiesto que la gestión eficiente de los intangibles, es el camino más seguro, si se desea crear valor para una organización y proyectar la misma hacia la generación de utilidades.

REFERENCIAS

- Chirinos, Rivero, Goyo, Méndez y Figueredo** (2008). Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales. Pág 50-63. ISSN 1856-1810. Disponible en: <http://www.revistanegotium.org.ve>. Consultada diciembre 2012.
- Rivero Díaz, D** (2009). Modelo conceptual de medición del capital intelectual. Tesis presentada en opción al título de doctor en ciencias. Capítulo 1.
- Medina Aguerrebere, P** (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. Revista de Comunicación y Salud. Vol.2, nº 1, pp. 19-28.
- Hernández Nariño, A; Medina León, A; Marquéz León, M.** (2009). Revista Avanzada Científica Vol. 12 No. 1 ISSN 1029-3450.
- Hernández Nariño, A.** (2005). Contribución al perfeccionamiento de la gestión hospitalaria. Tesis en opción al título de Master en Ciencias. Universidad de Matanzas.
- León Lefcovich, M.** (1993). Kaizen y su aplicación en instituciones de salud. Su aplicación en materia de mejoramiento continuo en los niveles de calidad, productividad y costo. Disponible en: <http://www.marquezleon.com>.
- Marquéz León, M.** (2006). Mejora de procesos hospitalarios. Puntos críticos de control. Trabajo de Diploma defendido en la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Cuba.
- Nogueira Rivera, D.** (2002). Modelo Conceptual y herramientas de

apoyo para potenciar el Control de Gestión en las Empresas Cubanas. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”. Matanzas, Cuba.

Pérez Báez, Y. (2007). Aplicación de un procedimiento específico para la mejora de procesos hospitalarios. Caso hospitalización. Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial. Universidad de Matanzas. Cuba.

Solanes Segura (1999). Empresarialización de la gestión sanitaria. Disponible en: <http://www.dinarte.es/ras/ras09/gest2.pdf>.

Trejo González, Y. (2007). Gestión de los subprocesos en medios diagnósticos. Determinación de puntos críticos de control y propuestas de mejora. Tesis presentada en opción al título de Ingeniero Industrial. Universidad de Matanzas. Cuba.

LA ORGANIZACIÓN UNIVERSITARIA Y EL SÍNDROME DE BURNOUT: EL CASO DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EN MÉXICO

Rubén Edel Navarro

Doctor en Investigación Psicológica, Universidad Iberoamericana, México. Investigador de tiempo completo y Coordinador del Doctorado en Sistemas y Ambientes Educativos de la Universidad Veracruzana, Veracruz, México.

redel@uv.mx

Ileana Samara Chong González

Maestra en Administración por la Universidad Cristóbal Colón, Veracruz, México. Catedrática de tiempo completo. Apoyo de la Coordinación de Emprendedores, Universidad Cristóbal Colón.

isamarachong@hotmail.com

José Satsumi López Morales

Maestro en Dirección de Empresas por la Universidad de Palermo, Argentina. Catedrático de la Universidad Cristóbal Colón y del Instituto Tecnológico de Veracruz.

jsatsumi@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación pretende explicar cómo el grupo y sistema organizacional, interactúan y contribuyen con la presencia del síndrome de Burnout (estrés) en una institución de educación superior privada en México. A través de una investigación de corte cualitativo y empleando la técnica de las redes semánticas naturales, se realizó un acercamiento para explicar la manera en la que el grupo y el sistema organizacional, se interrelacionan e inciden en la presencia del síndrome de Burnout. Participaron 10 profesores de los dos campus con los que cuenta la Institución de Educación Superior (IES). De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que la dinámica organizacional de la IES, no

impacta en los niveles de estrés de los profesores.

Palabras Clave: Dinámica organizacional, educación superior, clima laboral, síndrome de Burnout, estrés, universidad.

ABSTRACT

This research aims to explain the manner in which the group and organizational system, two factors of that model, interact and possibly contribute to the presence of burnout syndrome (stress) in a private higher education institution in Mexico. Through a qualitative research and using the technique of natural semantic networks an approach was made to explain the manner in which the group and the organizational system interrelate and affect the presence of burnout syndrome. Participated ten professors of two campus. According to the results it is concluded that the organizational dynamics of the University does not impact the stress levels of teachers.

Keywords: Organizational dynamics, higher education, work environment, burnout syndrome, stress, university.

INTRODUCCIÓN

Al analizar la dinámica de las instituciones de educación superior (IES) bajo el modelo de contingencia del comportamiento organizacional (Robbins, 2004), se puede considerar que son estas entes en donde coexiste una interacción constante entre personas, grupos y sistema organizacional y, por lo tanto, se reconoce que su funcionamiento y dinámica están determinadas por las citadas interacciones, inclusive como posibles fuentes de estrés.

De acuerdo con Durán-Duran, Extremera-Pacheco y Rey-Peña (2001), la actividad docente es una de las profesiones con mayor riesgo de padecer distintas enfermedades. Los profesores en la actualidad experimentan de forma cada vez más creciente, una serie de trastornos y síntomas. Estos están relacionados con la ansiedad, la ira, la depresión y el conocido síndrome de estar quemado o burnout.

Asimismo, Freudenberger (1974) utilizó por primera vez el término burnout. Este se refiere al conjunto de signos y síntomas que manifiesta el individuo en respuesta al estrés crónico derivado de las actividades laborales y cuando sus recursos para afrontarlo, no han sido lo bastante adecuados. Esto ocasiona que el individuo se encuentre emocionalmente agotado y tenga actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja

y hacia su propio rol.

Además, en la actualidad, la definición más aceptada en la literatura del síndrome de burnout es que es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Maslach & Jackson, 1981).

Igualmente Fernández-Berrocal y Extremera-Pacheco (2005), señalan que estas actitudes tienden a agravarse. En ocasiones, con la aparición de diferentes alteraciones psicosomáticas (úlceras, insomnio, dolores de cabeza, entre otros). Estas son consecuencia de diversos estresores en el ámbito laboral que van articulando su aparición y desarrollo.

Asimismo, la época actual plantea a los profesores nuevos retos y desafíos, los cuales resultan distantes a los enfrentados en épocas pasadas. Este cambio de paradigma genera diversos factores que aumentan la posibilidad de padecer el síndrome de burnout.

Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal (2004), refieren que actualmente los profesores se enfrentan a importantes fuentes de estrés tales como:

- falta de disciplina por parte del alumnado.
- problemas de comportamiento.
- excesivo número de alumnos.
- falta de motivación por aprender.
- apatía estudiantil por realizar las tareas escolares encomendadas.
- bajo rendimiento de los alumnos.
- la pérdida de credibilidad en la labor profesional de los profesores.
- bajo estatus social y profesional.
- demandas por parte de la sociedad de una mayor preparación.

El sistema educativo no siempre favorece un contexto organizacional que apoye al profesor. Las condiciones laborales, la falta de recursos en comparación con las altas demandas, las diferentes exigencias temporales -de acuerdo con Tatar y Horenczyk (2003)- son un desafío adicional para el profesor además de tener que realizar un ajuste del estilo de enseñanza y del currículo a las nuevas necesidades.

Extremera-Pacheco y Fernández-Berrocal (2004), argumentan que las diversas fuentes de estrés van afectando de manera negativa las expectativas

que originalmente tenían los profesores y que pueden hundir el entusiasmo inicial y desembocar en la aparición de estrés laboral, diversos síntomas ansiosos o depresivos y trastornos de salud física y mental. Lo anterior puede traer como consecuencia, en algunos casos, el absentismo, la baja laboral o el abandono de la institución. Las repercusiones de esta situación, finalmente, no afectarán únicamente al profesional docente (bajo bienestar psicológico, deterioro de las relaciones sociales) o a la organización en la que trabaja (absentismo, abandono de la institución), sino que el alumno va a ser el directo receptor de un servicio de baja calidad en relación a algo esencial: su propia educación y formación como profesional.

Doménech (1995) y Valero (1997) reconocen varios grupos de agentes que contribuyen con la aparición del estrés laboral en el profesorado:

- factores que se sitúan en el contexto organizacional y social -sobrecarga de trabajo, presiones temporales, escasez de recursos.
- factores vinculados a la relación educativa -escasa disciplina y mala conducta del alumnado, desmotivación estudiantil, falta de comprensión por parte de compañeros de trabajo.
- factores personales e individuales inherentes del profesorado que influyen en la vulnerabilidad al estrés docente -experiencia docente, autoestima, características de personalidad. Las habilidades de inteligencia emocional se centran en este tercer grupo de factores relacionados con las habilidades intrínsecas del profesor.

De acuerdo con los factores citados anteriormente, se puede afirmar que el síndrome de Burnout es un problema que si no es diagnosticado y tratado a tiempo, puede desencadenar enormes problemas dentro de las organizaciones.

Este trabajo de investigación, pretende explicar la manera en la que dos de los factores del modelo de contingencia del comportamiento organizacional (grupo y sistema organizacional), se interrelacionan e inciden en la presencia del síndrome de Burnout (estrés) en una Institución de Educación Superior (IES) privada de inspiración cristiana, en donde trabajan alrededor de 400 profesores y con una población estudiantil de alrededor de 3000 alumnos de licenciatura, maestría y doctorado.

La Universidad donde se tomó la muestra, es una institución privada de inspiración cristiana, con 44 años de vida. Asimismo, cuenta con una oferta educativa de 21 licenciaturas, 17 maestrías y 2 doctorados. Lo anterior ofrece una perspectiva del tamaño de la organización donde se lleva a cabo el estudio.

Por otra parte, el trabajo docente dependiendo de la institución educativa,

puede desempeñarse con altos niveles de estandarización o con ciertos niveles de flexibilidad. Además, los niveles de tecnología también pueden variar, es decir, donde los profesores deben hacer uso de la tecnología o desarrollar su función a la manera tradicional. De igual modo, la estructura y el diseño organizacional pueden incidir de alguna manera en la labor docente, si es una estructura grande o pequeña, si hay o no división del trabajo, si hay o no una clara delimitación de funciones.

De todo esto se desprenden las siguientes interrogantes: ¿de qué manera los factores anteriores inciden en el síndrome de Burnout en los docentes pertenecientes a una IES privada?, ¿qué ocurriría si se detectan otra serie de factores no considerados en el modelo inicial?, ¿la forma en la que los elementos del sistema organizacional se interrelacionan impactan de la misma manera en cualquier tipo de IES independientemente de sus características particulares?

Las IES tienen un compromiso ante la sociedad, por lo cual todos los estudios que se realicen encaminados a explicar sus procesos internos, sus interrelaciones e impactos; finalmente redundarán en una mejora de la calidad del servicio educativo que se brinde. ¿Es posible mejorar los servicios educativos sin tener un estudio previo sobre la actual situación de la dinámica organizacional y su vinculación con el estrés laboral en una IES?

La comprensión de la dinámica organizacional de las IES, constituye una aproximación a la transformación social. Cruz, Olvera, Domínguez y Cortés (2002), señalan que la educación superior no solo debe formar profesionales competentes en el área tecnológica, sino también individuos con un nivel de desarrollo suficiente para comprender, adaptarse y hacer aportaciones para la transformación de su realidad social.

Existen diversos estudios relacionados con el síndrome de burnout. Para fines de este proyecto, se tomaron en cuenta solo aquellos trabajos cuya antigüedad no fuera de más de 10 años y que estuvieran relacionados con instituciones educativas.

Autor	Resultado	Tipo de Estudio	Muestra
Hermosa-Rodríguez (2006)	Alta satisfacción laboral y bajos niveles de burnout.	Cuantitativo	29 profesores
Camacho-Ávila, Juárez-García y Arias-Galicia (2010)	Patrones de personalidad fueron significativamente	Cuantitativo	82 estudiantes de medicina.

	asociados a las dimensiones del Síndrome de Burnout. La percepción positiva de factores psicosociales como el apoyo social y los conflictos interpersonales, es positiva para amortiguar el desarrollo de las dimensiones del síndrome de Burnout.		
Ramírez-Pérez y Lee-Maturana (2011)	Se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres, tanto en las diferencias de medias que arrojaron los resultados de los instrumentos que miden el síndrome de Burnout, el clima y la satisfacción laboral; como en diferencias significativas en los resultados que explicarían el surgimiento de las variables asociadas a este mismo Síndrome.	Cuantitativo	159 trabajadores de los sectores de educación, comercio, ventas intangibles, trabajadores de salud y trabajadores de administración pública.

Díaz-Bambula, López-Sánchez, Varela-Arévalo (2010)	Los resultados muestran bajos niveles de burnout en ambas instituciones	Cuantitativo	82 docentes de un colegio público y uno privado.
González-Cabanach, Souto-Gestal, FernándezCervantes y Freire- Rodríguez (2011)	Cuanto mayor control emocional, uso efectivo de estrategias de regulación emocional, autnocimiento y claridad emocional; menor es el burnout.	Cuantitativo	487 estudiantes de los tres cursos de la diplomatura en Fisioterapia de diversas universidades españolas
García-Rivera, Mendoza-Martínez, Lizarraga y García-Rojas (2011)	Los hallazgos demuestran que el agotamiento emocional o síndrome de burnout que manifiestan los empleados, los ha hecho bajar en su rendimiento y productividad laboral y algunos muestran signos físicos de enfermedades que se manifiestan en su ausentismo y apatía hacia el trabajo.	Cuantitativo	70 empleados administrativos de una universidad pública en México
Moreno-Jiménez, Corso de Zuñiga, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz y Boada Pérez (2010)	Los resultados obtenidos muestran que las demandas laborales son predictoras del burnout y del engagement, a su vez, ambas predicen	Cuantitativo	190 profesores de primaria y secundaria de Perú

	la sintomatología de estrés		
Aranda-Beltrán, Pando-Moreno (2010)	Tener más edad es un factor de riesgo para el desarrollo del síndrome, tener un inadecuado apoyo social y una autoestima baja.	Cuantitativo	875 agentes de tránsito

Fuente: Elaborado por los autores.

Como se muestra en la Tabla 1, en los últimos años se han realizado diversos estudios relacionados con el síndrome de burnout. Arrojaron resultados diversos derivados de las diferentes perspectivas de estudio del síndrome de burnout. La literatura relacionada ha fallado en abordar el síndrome de burnout bajo el paradigma cualitativo, además, no se han identificado estudios donde se analicen muestras de IES privadas.

Asimismo, diversos factores han sido identificados en la literatura que inciden en los niveles de burnout en las personas. Los principales factores asociados al individuo son la edad, enfermedades físicas y el género de las personas (Aranda-Beltrán, Pando-Moreno, 2010; García-Rivera, Mendoza-Martínez, Lizarraga y García-Rojas, 2011). Además, se han detectado elementos del entorno de las personas que afectan los niveles de burnout tales como: las demandas laborales y la personalidad de los jefes (Moreno-Jiménez, Corso de Zuñiga, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz y Boada-Pérez, 2010; Camacho-Ávila, Juárez-García y Arias-Galicia, 2010). La diferencia de los resultados obtenidos, hace necesario abordar desde otra perspectiva metodológica y muestral, el estudio de este fenómeno.

DESARROLLO

1. Objetivo de la Investigación.

El presente estudio pretende determinar de qué manera la estructura y el diseño de la organización, las políticas y prácticas de recursos humanos, el diseño y la tecnología del trabajo así como la dinámica grupal; impactan en los niveles de estrés en los profesores. Lo anterior lleva a tratar de explicar qué factores de la dinámica organizacional son los de mayor incidencia en la generación de estrés en los profesores, para ello, se plantea la siguiente interrogante: ¿qué factores de la dinámica organizacional tienen mayor incidencia en la generación de estrés en los docentes de una IES privada?

2. Método.

Contexto y participantes: se realizó una investigación de corte cualitativo-hermenéutico a través de un estudio de caso sobre la dinámica organizacional y el síndrome de Burnout en una IES privada de inspiración cristiana, que cuenta con dos campus, los cuales están situados en un Estado del sureste de México. Los participantes del estudio fueron 10 profesores seleccionados al azar de ambos campus y cuyas edades oscilaron entre los 30 y los 55 años, con perfiles profesionales diversos: ingenieros Industriales, licenciados en Derecho, licenciados en Ciencias de la Comunicación, licenciados en Educación, licenciados en Administración de Empresas, licenciados en Economía y licenciados en Contaduría Pública... todos ellos con estudios de maestría.

3. Etapas del Estudio.

Preparatoria: se planeó analizar las respuestas de 10 catedráticos utilizando la técnica de redes semánticas naturales. Las redes semánticas o redes de significado, son las concepciones que las personas hacen de cualquier objeto de su entorno. El conocimiento de ellas hace viable conocer el grupo de significados que tienen los objetos sociales (Vera-Noriega, Pimentel y Batista de Albuquerque, 2005).

La finalidad fue determinar si las palabras estímulo eran asociadas por los profesores con sus posibles niveles de estrés laboral. Estas palabras estímulo fueron procedimiento, docencia, compañeros y estrés. En consecuencia, las palabras anteriores fueron indicadores para medir el estrés laboral.

Trabajo de campo: de manera aleatoria se seleccionaron a 10 catedráticos a quienes se solicitó registrar, por espacio de un minuto, todas las palabras que asociaran con la palabra estímulo que se les presentaba en una hoja (procedimiento, docencia, compañeros y estrés), y posteriormente se les pidió jerarquizarlas por orden de importancia.

Analítica: Giraud (1960), afirma que estudios sobre la semántica han comprobado que el significado es algo más que eso, se ha demostrado que es un elemento particular, producto del conocimiento y la experiencia anterior que tiene efectos sobre el comportamiento de los individuos. Una vez que la información fue compilada en una hoja de registro, se obtuvieron los valores "J", lo cual representó el total de palabras definidoras que fueron generadas por las personas por cada palabra estímulo.

Posteriormente se procedió a la obtención del valor "M" que es el número de menciones por jerarquía. Para las menciones en primer lugar, correspondía el valor 10; para el segundo lugar el 9 y así sucesivamente. Para la obtención

del conjunto SAM y del valor FMG, una vez que se obtuvieron los valores “M” totales para cada una de las palabras definidoras, se procedió a determinar el conjunto SAM que es el grupo de las 10 palabras definidoras que obtuvieron los mayores valores “M” totales (Bravo, 1991) citado por Valdéz (1998), y en cuanto al valor FMG se obtuvo de una sencilla regla de tres, en donde el valor “M” total más alto, representó el total (100%).

Se llevó a cabo una triangulación o validación convergente de los datos obtenidos en el trabajo de campo. La base de esta técnica de validación se soporta en que si una hipótesis es sometida a su validación por diferentes metodologías, tendrá una mayor validez científica. Para efectos de este reporte se realizó una triangulación teórica, entre los datos obtenidos con la técnica de investigación de las redes semánticas naturales y las teorías de la dinámica organizacional y del síndrome de burnout.

La teoría de la dinámica organizacional establece que los resultados humanos (productividad, ausentismo, rotación, satisfacción) están en función de la interacción que se den en el plano individual, plano grupal y plano del sistema organizacional. Para fines de este estudio, como ya se ha mencionado, el enfoque se centró en el plano del sistema grupal (equipos de trabajo entre profesores, la comunicación, los procesos de toma de decisiones grupales, el liderazgo y la confianza, así como los conflictos) y en el plano del sistema organizacional (estructura y el diseño de la organización, el diseño y la tecnología del trabajo, así como las políticas y prácticas de recursos humanos).

4. Resultados.

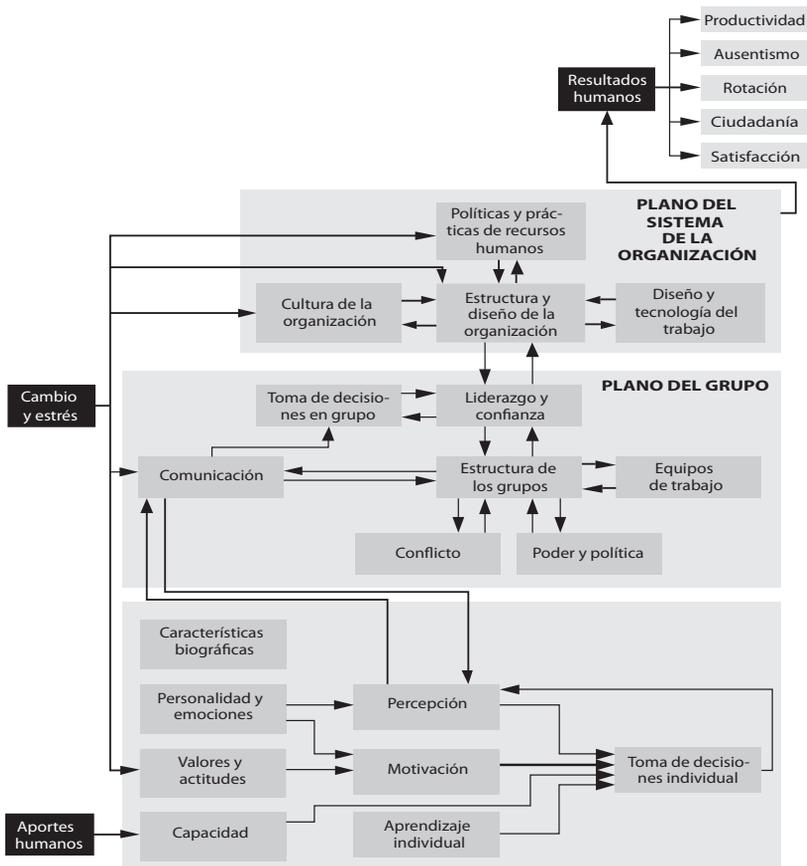
Como se aprecia en los anexos 7 y 8, para la palabra estímulo procedimiento (elemento relacionado con el sistema organizacional), el VMT más alto fue de 208 que correspondió a las palabras pasos, método y orden. El siguiente VMT fue de 78 para las palabras planeación, objetivos y metas; en tercer lugar con un VMT de 50, para estructura, claridad y comprensible.

La siguiente palabra estímulo fue docencia (segundo elemento relacionado con el sistema organizacional). Los resultados para esta palabra arrojaron un VMT de 90 para vocación, placer y trascendencia. Con un VMT de 67 para conocimiento y aprendizaje. En tercer lugar, con un VMT de 56 para enseñanza y educación. Por último, con un VMT de 39, para comunicación e interrelacionarse (ver Anexo 3 y 4).

Posteriormente se utilizó como palabra estímulo compañeros (elemento relacionado con plano grupal). Los resultados indicaron que la mayor VMT fue de 95 para las palabras equipo, colaboración, cooperación y apoyo. Para un VMT de 89, las palabras obtenidas fueron amistad, amigos, cariño, amor y afecto. Para un VMT de 62, la palabra fue compañía. Por

último, para un VMT de 45, correspondió las palabras trabajo y tareas (ver Anexos 1 y 2).

Para la última palabra estímulo estrés (asociado con el Síndrome de Burnout), los resultados indicaron un VMT de 103 (ver Anexo 5 y 6). Las palabras obtenidas fueron presión, tensión, celeridad, exceso, saturación, agobio y falta de tiempo. Para un VMT de 61, las palabras fueron complejidad, desorganización, incertidumbre, sin control y desorientador. Para un VMT de 53, las palabras obtenidas fueron ansiedad, angustia, desesperación y nerviosismo. Por último para un VMT de 32, las palabras correspondientes fueron problemática y no resuelto.



Fuente: Robbins (2004).

Como se puede observar en la Figura 1, este estudio se ha focalizado en el plano del sistema de la organización y en el plano del grupo. Esos planos

son los que inicialmente afectan el desempeño laboral (Díaz-Bambula, López-Sánchez, Varela-Arévalo, 2010).

La palabras estímulo procedimiento y docencia pretendían obtener información relacionada con la percepción de los profesores hacia el sistema organizacional (estructura y diseño de la organización, diseño y tecnología del trabajo) así como con las políticas y prácticas de recursos humanos, como factor relacionado con el estrés.

Resulta relevante observar que con respecto a la palabra procedimiento, ninguno de los encuestados hizo referencia a factores relacionados con estructura, diseño de la organización, diseño y tecnología del trabajo, políticas y prácticas de recursos humanos, de hecho la palabra procedimiento fue ampliamente relacionada con significados que implicaban orden. Ningún profesor lo asoció con estrés.

Con respecto a la palabra docencia, tampoco se asoció con aspectos del plano del sistema organizacional -las citadas en el párrafo anterior-, más bien fue vinculado con actividades propias de la función docente. Cabe resaltar que la docencia es percibida como vocación, realización y trascendencia. Ninguno de los participantes relacionó la docencia con estrés.

Desde el plano del sistema grupal (Robbins, 2004) la palabra estímulo compañeros no se vinculó con conflicto, poder o política, sin embargo, fue ampliamente relacionada con aspectos positivos como equipo de trabajo, comunicación, cooperación, amistad, entre otras. De acuerdo con lo anterior, el constructo compañeros no se asoció como una causa de estrés en los profesores.

Con respecto a la palabra estrés, se observó que a pesar de que los profesores tienen claro su significado y sus implicaciones, no lo asocian con los procedimientos institucionales o su actividad docente -ambos elementos del sistema organizacional- ni tampoco lo interrelacionaron con los compañeros de trabajo -elemento del plano grupal-.

5. Discusión.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró que la estructura y diseño de la organización, no contribuye con los niveles de estrés en los profesores universitarios. Las políticas y prácticas de recursos humanos de la institución no se asocian con los niveles de estrés del personal docente, en contraste, se les vincula con factores institucionales de orden. El diseño y tecnología del trabajo tampoco se asocian a los niveles de estrés de los profesores.

Además, se logró demostrar que la dinámica grupal interna, a nivel docente en la IES objeto de estudio, no es factor que se asocie con el aumento

de los niveles de estrés en los profesionales universitarios. Asimismo a los compañeros profesores no se les relaciona con conflicto, poder o política, en contraste, su significado se interpreta como equipo de trabajo, comunicación, cooperación, amistad, entre otros constructos positivos. Lo anterior sugiere que los compañeros no representan una causa de estrés en los profesores.

Los resultados de esta investigación son similares a otros estudios realizados (Hermosa-Rodríguez, 2006; Díaz-Bambula, López-Sánchez, Varela-Arévalo, 2010) en donde el estrés no es influenciado por la organización. Además, al aplicar una técnica cualitativa, los resultados siguen siendo congruentes con otros estudios. Lo anterior sugiere que al menos en este caso, la técnica de investigación cualitativa utilizada no arrojó resultados diferentes.

CONCLUSIONES

El presente estudio logró determinar de qué manera la estructura, el diseño de la organización, las políticas y prácticas de recursos humanos, el diseño y la tecnología del trabajo y la dinámica grupal; impactan en el síndrome de burnout en los profesores.

Es importante señalar que -como se explicó anteriormente- la triangulación de los datos se fundamentó en la teoría de la dinámica organizacional, sin embargo, para mayor rigurosidad, sería recomendable validar los datos con otra técnica de investigación de corte cualitativo (además de las redes semánticas) como pudiera ser el focus group que podría proporcionar mayores evidencias respecto a diferentes temas que giren en torno a los niveles de estrés de los docentes: equipos de trabajo, comunicación entre profesores, procesos de toma de decisiones grupales, liderazgo, confianza, conflictos, estructura y el diseño de la organización, diseño y la tecnología del trabajo, políticas y prácticas de recursos humanos... solo por citar algunos.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el síndrome de burnout es un factor que no afecta el desempeño de los profesores en sus actividades académicas, por lo tanto, resulta relevante realizar estudios que involucren aspectos personales de los profesores. Esto, a su vez, es útil para poder determinar estrategias que mejoren la eficiencia en el trabajo de los profesores.

Finalmente, se sugiere considerar no solo el plano grupal y organizacional, sino el individual del profesor, es decir, desde una perspectiva que también incluya círculo social y cercano. Esto sirve para poder estimar en qué grado el plano personal influye en el desempeño del profesor en el aula.

REFERENCIAS

- Aranda-Beltrán, C., Pando-Moreno, M.** (2010). “Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito”. México, *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 39, 3, 510- 522.
- Camacho-Ávila, A., Juárez-García, A. y Arias-Galicia, F.** (2010). “Síndrome de burnout y factores asociados a médicos, estudiantes, ciencia y trabajo”, 12, 35, 251-256.
- Cruz, M. A., Olvera, L. Y., Domínguez, T. B., y Cortés, S. J. F.** (2002). “El papel de la inteligencia emocional en el nivel de rendimiento académico de estudiantes de ingeniería del IPN”. *Revista Psicología y Salud*, vol. 12, núm. 2, julio-diciembre, Págs. 159-172.
- Díaz-Bambula, F., López-Sánchez, A. M. y Varela-Arévalo** (2010). “Factores asociados al síndrome de burnout en docentes de colegios de la ciudad de Cali, Colombia”. *Universitat Psychologica*, 11, 1, 217-227.
- Dómenech, D.B.** (1995). “Introducción al síndrome “burnout” en profesores y maestros y su abordaje terapéutico”. *Psicología Educativa*, 1, 63-78.
- Durán-Duran, A., Extremera-Pacheco, N. y Rey-Peña, L.** (2001). “Burnout en profesionales de la enseñanza: un estudio en educación primaria, secundaria y superior”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17, 45-62.
- Extremera-Pacheco, N. y Fernández-Berrocal, P.** (2004). “La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado”. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera-Pacheco, N.** (2005). “La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey”. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, vol. 19, núm. 3, 63-93.
- Freudenberger, H.J.** (1974). “Staff Burn-out”. *Journal of Social Issues*, Núm. 30, pp. 159-165, 1974.
- García-Rivera, B. R., Mendoza-Martínez, I. A., Lizarraga, R. y García-Rojas** (2011). “Estudio exploratorio del síndrome de burnout en una institución de educación superior mexicana usando la escala de Maslach”. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 4, 2, 67-81.
- Giraud, P.** (1960). “La semántica”. FCE. México.

- González-Cabanach, R., Souto-Gestal, A., Fernández-Cervantes, R. y Freire-Rodríguez, C.** (2011). "Regulación emocional y burnout académico en estudiantes universitarios de Fisioterapia". *Revista de Investigación en Educación*, 9, 2, 7-18.
- Hermosa-Rodríguez, A. M.** (2006). "Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria". *Revista Colombiana de Psicología*, 81-89, 2006.
- Maslach C., Jackson S., E.** (1981). "The measurement of experienced Burnout". *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Moreno-Jiménez, B., Corso de Zúñiga, S., Sanz-Vergel, A.I., Rodríguez-Muñoz, A., Boada-Pérez, M.** (2010). "El burnout y el engagement en profesores de Perú". *Aplicaciones del modelo de demandas- recursos laborales*, 16 (2-3), 293-307.
- Ramírez-Pérez, M. y Lee-Maturana, S-L.** (2011). "Síndrome de burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral". *Polis Revista Latinoamericana*. Recuperado de: <http://polis.revues.org/2355>, el 8 de abril de 2013.
- Robbins, S. P.** (2004). "Comportamiento Organizacional". México, Pearson Prentice Hall.
- Tatar, M., y Horenczyk, G.** (2003). "Diversity-related burnout among teachers". *Teaching and Teacher. Education*, 19, 397-408.
- Valdéz, J.L.** (1998). "Las redes semánticas naturales, usos y aplicaciones en Psicología Social". Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Valero, L.** (1997). "Comportamientos bajo presión: el burnout en los educadores". En M^a.I. Hombrados (Ed.). *Estrés y Salud* (213-237).
- Vera-Noriega, J.A., Pimentel, C.E. y Batista de Albuquerque, F.J.** (2005). "Redes semánticas: aspectos teóricos, técnicos, metodológicos y analíticos". *Revista Ra Ximhai*, Vol 1, 439- 451.

ANEXOS

Anexo 1. Palabra detonante: Compañeros.

JERARQUÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										
VALORES SEMÁNTICOS	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1										
DEFINIDORAS												VMT								
1 Equipo - colaboración - solidaridad - Apoyo - soluciones - cooperación	4	40	3	27	0	1	7	2	12	0	2	8	0	0	1	1	95			
2 Comunicación	1	10	1	9	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	22			
3 Liderazgo		0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7			
4 Negociación - interacción - relaciones		0	1	9	1	8	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	22			
5 Motivación		0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8			
6 Amistad - amigos - hermandad - afectivo - confidencias - cariño - amor	1	10	1	9	2	16	2	14	3	18	2	10	1	4	2	6	1	2	0	89
7 Conflictos - diferencias - problemáticas		0	1	9	2	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	26	
8 Trabajo - tareas - colega	1	10	0	2	16	1	7	1	6	0	1	4	0	1	2	0	0	45		
9 Compañía	2	20	1	9	1	8	1	7	1	6	1	5	1	4	1	3	0	0	62	
10 Empatía - afinidad - comprensión		0	1	9	1	8	2	14	0	1	5	0	0	0	0	0	0	36		
11 Compromiso	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10		
12 Responsabilidad - Disciplina		0	0	0	0	0	0	1	5	0	1	3	1	2	0	0	10			
13 Eficiencia		0	0	0	0	1	6	1	5	0	0	0	0	0	0	0	11			
14 Lealtad - Fidelidad		0	0	0	1	7	0	1	5	1	4	0	0	0	0	0	16			
15 Conocido		0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7			
16 Logro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2				
17 Tolerancia	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10				
18 Respeto		0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9				
19 Cuidado		0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	6				
20 Inteligente		0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	4				
j = 20		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

Anexo 2. Palabra detonante: Compañeros.

CONJUNTO SAM		%	
		Valor M	Valor FMG
1	Equipo - colaboración - solidaridad - Apoyo - soluciones - cooperación	95	100
2	Amistad - amigos - hermandad - afectivo - confidencias - cariño - amor	89	94
3	Compañía	62	65
4	Trabajo - tareas - colega	45	47
5	Empatía - afinidad - comprensión	36	38
6	Conflictos - diferencias - problemáticas	26	27
7	Comunicación	22	23
8	Negociación - interacción - relaciones	22	23
9	Lealtad - Fidelidad	16	17
10	Eficiencia	11	12
11	Compromiso	10	11
12	Responsabilidad - Disciplina	10	11
13	Tolerancia	10	11
14	Respeto	9	9
15	Motivación	8	8

Anexo 3. Palabra detonante: Docencia.

JERARQUÍAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
VALORES SEMÁNTICOS		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
DEFINIDORAS													VMT				
1	Enseñanza - Educación	4	40	0	0	1	7	1	6	0	0	1	3	0	0	56	
2	Conocimiento - aprendizaje - información		0	2	18	3	24	2	14	1	6	1	5	0	0	67	
3	Comunicación - compartir - interrelacionarse - apertura		0	1	9	1	8	1	7	0	1	5	2	8	0	39	
4	Servicio		0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	6	
5	Vocación - vida - placer - realización - trascendencia	4	40	2	18	2	16	1	7	0	1	5	1	4	0	90	
6	Profesión - actividad		0	1	9	0	1	7	1	6	2	10	0	0	0	32	
7	Planeaciones - preparar - estrategia- exámenes - tareas - clases		0	0	0	1	7	2	12	1	5	1	4	0	1	2	30
8	Dinero		0	0	1	8	0	0	1	5	0	0	0	0	0	13	
9	Sabiduría - sapiencia	1	10	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
10	Responsabilidad-compromiso - disciplina		0	1	9	1	8	2	14	1	6	0	0	0	0	37	
11	Estudio		0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	6	
12	Congruencia - ejemplo		0	0	0	0	0	1	6	1	5	0	0	0	0	11	
13	Verdad - Valores	1	10	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
14	Equipo - Recursos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	1	4	
15	Fé		0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	4	
16	Paciencia		0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
17	Empatía		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	
18	Orgullo	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
19	Orientador		0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
20	Alumno		0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	4	
21	Competencias - habilidades		0	1	9	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	12	
J = 21																	

Anexo 4. Palabra detonante: Docencia.

CONJUNTO SAM		%	
		Valor M	Valor FMG
1	Vocación - vida - placer - realización - trascendencia	90	100
2	Conocimiento - aprendizaje - información	67	74
3	Enseñanza - Educación	56	62
4	Comunicación - compartir - interrelacionarse - apertura	39	43
5	Responsabilidad-compromiso - disciplina	37	41
6	Profesión - actividad	32	36
7	Sabiduría - sapiencia	19	21
8	Verdad - Valores	18	20
9	Dinero	13	14
10	Competencias - habilidades	12	13
11	Congruencia - ejemplo	11	12
12	Orgullo	10	11
13	Paciencia	8	9
14	Orientador	7	8
15	Estudio	6	7

Anexo 5. Palabras detonantes: Estrés.

JERARQUÍAS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
VALORES SEMÁNTICOS		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
DEFINIDORAS												VMT					
1	Tensión - presión - celeridad - exceso - saturación - agobio - falta de tiem	5	50	2	18	2	16	1	7	2	12	0	0	0	0	0	103
2	Cansancio		0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	6
3	Enfermedad - somatizar - dolor de cabeza	1	10	0	0	0	0	1	6	1	5	2	8	0	0	0	29
4	Harto - infelicidad - insatisfacción		0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	1	3	1	2	12
5	Trabajo	1	10	0	1	8	1	7	1	6	0	0	0	0	0	0	31
6	Ansiedad - angustia - desesperación - nerviosismo	1	10	4	36	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	53
7	Insomnio	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	11
8	Irritabilidad - enojo - no aceptación -		0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	1	3	1	2	11
9	Complejidad - desorganización - incertidumbre - sin control - desorientador	0	1	9	3	24	2	14	0	2	10	1	4	0	0	0	61
10	Problemáticas - no resuelto	1	10	1	9	1	8	0	0	1	5	0	0	0	0	0	32
11	Cotidaneidad		0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	6
12	Expectativas		0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
13	Frustración - tristeza - llanto - pena		0	0	1	8	0	0	1	5	0	1	3	1	2	0	18
14	Soledad		0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	4
15	Dinero	1	10	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
16	Hijos - esposo		0	0	0	1	7	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
17	Salud		0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
18	Ruido - tráfico		0	0	0	1	7	0	1	5	0	0	0	0	0	0	12
	J = 18																438

Anexo 6. Palabra detonante: Estrés.

CONJUNTO SAM		Valor M	Valor FMG
		Valor M	%
1	Tensión - presión - celeridad - exceso - saturación - agobio - falta de tiem	103	100
2	Complejidad - desorganización - incertidumbre - sin control - desorientad	61	59
3	Ansiedad - angustia - desesperación - nerviosismo	53	51
4	Problemáticas - no resuelto	32	31
5	Trabajo	31	30
6	Enfermedad - somatizar - dolor de cabeza	29	28
7	Dinero	19	18
8	Frustración - tristeza - llanto - pena	18	17
9	Hijos - esposo	13	13
10	Harto - infelicidad - insatisfacción	12	12
11	Ruido - tráfico	12	12
12	Insomnio	11	11
13	Irritabilidad - enojo - no aceptación -	11	11
14	Expectativas	9	9
15	Salud	8	8

Anexo 7. Palabra detonante: Procedimiento.

JERARQUÍAS											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10											
VALORES SEMÁNTICOS											10	9	8	7	6	5	4	3	2	1											
DEFINIDORAS																						VMT									
1	Procedimiento - pasos - método - orden - gráfico - inicio - fin - ruta camino - guía - dirección											8	80	4	36	2	16	5	35	2	12	2	10	2	8	3	9	1	2	0	208
2	Procedencia - procedente											0	0	0	1	8	1	7	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	20	
3	Proceder											0	0	0	0	0	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12			
4	Responsabilidad											0	2	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18			
5	Libertad											1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10			
6	Experiencia											0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6			
7	Conclusión											0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8				
8	Control - supervisión - seguimiento											0	0	0	0	1	7	0	1	5	0	2	6	0	0	0	18				
9	Compartir											0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	5					
10	Resultados - eficacia - eficiencia											0	0	0	0	0	1	6	0	2	8	0	0	0	0	14					
11	Planeación - reglas - disciplina - normas - objetivos - metas											2	20	1	9	4	32	2	14	0	0	0	0	1	2	1	1	78			
12	Incisos											0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2					
13	Productos											0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	4					
14	Información											0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	3						
15	Organización-Administrar											0	1	9	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0	16					
16	Definición											0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	0	0	0	6						
17	Claridad-Comprensible											1	10	0	1	8	0	1	6	1	5	1	4	0	0	33					
18	Tedioso											0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8						
19	Importante											0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9						
20	Decisión											0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2						
21	Sistema											0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	7						
22	Estructura											5	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50					
23	Ponderación											0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	5						
24	Número											0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	4						
25	Sanción											0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	5						
26	Innovador											0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	4						
J = 26																															

Anexo 8. Palabra detonante: Procedimiento.

CONJUNTO SAM		%	
		Valor M	Valor FMG
1	Procedimiento - pasos - método - orden - gráfico - inicio - fin - ruta camino - guía - dirección	208	100
2	Planeación - reglas - disciplina - normas - objetivos - metas	78	38
3	Estructura	50	24
4	Claridad-Comprensible	33	16
5	Procedencia - procedente	20	10
6	Control - supervisión - seguimiento	18	9
7	Control - supervisión - seguimiento	18	9
8	Organización-Administrar	16	8
9	Resultados - eficacia - eficiencia	14	7
10	Proceder	12	6
11	Libertad	10	5
12	Importante	9	4
13	Conclusión	8	4
14	Tedioso	8	4
15	Sistema	7	3

