

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**“RELACIONES SOCIALES DE LOS DOCENTES DE
LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO
ANZOÁTEGUI”**

TUTORES:

Prof. Daysi Rodríguez.

Prof. Linda Núñez.

Prof. Lourdes Reyes.

REALIZADO POR:

Hernández, Maria E. C.I.

17.590.909

Rangel. Karina S. C.I.

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

BARCELONA, MARZO 2009

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

“Los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien participará al Consejo Universitario”.



DEDICATORIA

A mis Padres *Aracelis y José Gregorio*, quienes me han dado su amor y apoyo incansable en mi vida y por ser el pilar fundamental en el logro de esta meta.

A mi hermana *Olga Vanessa* por su inigualable compañía y que a pesar de nuestras diferencias siempre ha estado allí en los momentos difíciles de mi vida brindándome su apoyo incondicional en todo momento.

A mi Hermana *Carla Daniela*, Futura Ingeniero para que sirva de ejemplo y sepas que si se puede cuando le pones corazón y dedicación.

A mi abuelo *Federico* que aunque no este físicamente acompañándome en esta etapa tan importante de mi vida, se que donde quiera que se encuentre se siente orgulloso de este logro que tanto soñé haberlo compartido con el. ¡¡¡Te amo Mi Viejo!!!.

A mi abuela *Zoila*, quien me ha dado amor, comprensión y protección en todo momento.

A mi tía *Biany*, mi segunda madre por estar siempre allí con tu mano amiga, dispuesta a ser mi guía y consejera, brindándome tú apoyo en todo momento. Y por haberme dado el regalo mas tierno Juan Pablo, esa personita especial que inunda mi vida de alegría y me impulsa a seguir adelante.

A *José Federico* mi hermanito varón, por ser una persona muy especial deseando le pongas todo el interés y entusiasmo a tus estudios para que también logres esta meta.

Maria Eugenia

DEDICATORIA

A mis padres, *Nubia De Rangel y Edgar Rangel* y hermano *Edgar Rangel*, por su inmenso amor, comprensión, apoyo y por creer en mí. De verdad que esta meta es también de ustedes por haberme traído al mundo y querer lo mejor para mí, se las dedico completa. Los Adoro.

A todos mis amigos que estuvieron allí en esos momentos de sentimientos encontrados como rabias, tristezas, alegrías, etc. Gracias por su amistad a todos.

Dedicada a todos esos estudiantes que no han podido culminar su carrera por distintos motivos, luchen y piensen positivo ya que todo lo que deseen con fuerzas se les cumplirá siempre y cuando sean perseverantes.

A todas las personas que han creído en mí...

Karina Simone Rangel Rubio.

AGRADECIMIENTO

Primeramente le doy gracias a *Dios Todopoderoso* por ser mi guía, haberme dado la paciencia y la fortaleza necesaria para no decaer en los momentos más difíciles de este largo camino.

A mis *Padres* por todo el esfuerzo que han hecho siempre, apoyándome hasta el final para ver culminadas mis metas.

A mis hermanas *Olga V. y Carla D.* por su inigualable compañía, darme su apoyo incondicional en todo momento y por el amor que nos tenemos.

A mis tíos *Biany, Odessa, Alfredo, Roger y Carmen* quienes estuvieron pendiente de mí y mis estudios, siempre con un gesto o una palabra de aliento en los momentos difíciles.

A las profesoras *Daysi Rodríguez, Linda Núñez y Lourdes Reyes* no solo por los conocimientos impartidos, sino también por ofrecerme una mano amiga y estar siempre dispuestas ayudarme.

Al Licenciado *Héctor Siso*, por brindarme sus conocimientos y ayuda que fueron indispensables para la realización de mi investigación.

A *Nayosca Crespo y Flia.* Por abrirme las puertas de su casa y hacerme sentir como una integrante más de su familia, brindándome su cariño y amistad sin pedir nada a cambio.

A mi amiga y hermana **Emmy Espinoza**, con la que he compartido grandes momentos desde el inicio de mis primeros estudios, y a pesar de tomar caminos diferentes siempre estuviste allí brindándome tu apoyo y amistad incondicional.

A mi amigo **Elías Mardilli**, con el que compartí inolvidables momentos desde el inicio de mi carrera y por brindarme su amistad y apoyo en todo momento.

A mi amiga **Andrea Rojas** por brindarme su amistad, confianza y esa mano amiga que siempre necesitaba en mis momentos difíciles.

A mi amiga y compañera de áreas **Karina Rangel** que aunque no compartimos mucho en nuestra carrera al final formamos un buen equipo. ¡¡¡Lo logramos!!!

A mi primo **Cesar Freites**, con el que he compartido momentos importantes en el inicio de nuestras carreras universitarias, brindándome su incomparable compañía, espero que esto le sirva de ejemplo para que culmine su carrera y seamos futuros colegas.

A mis grandes y buenos amigos: **Anayorka, Maria Teresa, Jesús Yaselli, Yusmary Atay y Marlin Bolívar** personas con las cuales compartí momentos importantes durante mi carrera universitaria y que han hecho prosperar esta bonita amistad que hoy nos une.

Y a todos los que creyeron en mi y de alguna manera me apoyaron a lograr culminar esta etapa de mi vida se les quiere.

A todos Mil Gracias...

Maria Eugenia.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y lograr otra meta más que vendría siendo la culminación de mi carrera.

Gracias a mis padres *Nubia de Rangel y Edgar Rangel*, por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida. Gracias por la educación que me han brindado si no fuese por eso no llegaría a donde estoy. Son los mejores padres del mundo, si volviera a nacer le pediría a dios que me los pusiera en el camino nuevamente ya que tienen todas las habilidades para formar una familia excelente. Los amo.

Gracias a mi hermano *Edgar Rangel*, por tus comentarios, sugerencias y opiniones. Además de ser un buen amigo eres una buena compañía a pesar de nuestras diferencias de carácter para compartir el mismo techo.

Gracias a mis abuelos *Carmen De Rubio, Hernando Rubio, Ossana y Emiliano Rangel*, por encomendarme siempre con Dios para que saliera adelante. Yo se que sus oraciones fueron escuchadas. Abuelo Rubio tus consejos han sido muy buenos y los tomo mucho en cuenta. Gracias.

Gracias a mis amigas, *Marielvi Luces, Iriana Cedeño, Raiza Hernández, Ana Salazar, Rosalía Becerra*, por hacer que cada pedazo de este tiempo fuera ameno. No voy a olvidar sus consejos, enseñanzas y ayuda durante el lapso de este trabajo y toda mi carrera. Gracias por estar conmigo y compartir tantas aventuras, experiencias, desveladas y triunfos, etc. Aunque no tenemos los mismos pensamientos hemos

sabido sobrellevar los inconvenientes, gracias por esa amistad incondicional de verdad que son muy especiales para mí. Las quiero mucho.

Gracias a Vido, a pesar del poco tiempo que tenemos compartiendo agradezco tu apoyo, comprensión y amor que me permite sentir poder lograr lo que me proponga. Gracias por escucharme y por tus consejos (eso es algo que lo haces muy bien). Gracias por ser parte de mi vida; eres muy especial y sabes como hacerme entender de buena manera las cosas a pesar de que soy un poquito terca. Gracias por tu paciencia. Te Adoro.

Gracias a las Profesoras Daysi Rodríguez, Lourdes Reyes y Linda Núñez, por permitirme ser parte del grupo de trabajo. Sus consejos, paciencia y opiniones sirvieron para que me sienta satisfecha en mi participación dentro del proyecto de investigación. Sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.

Gracias a mi compañera de áreas ***Maru***, compartimos muy poco durante la carrera pero el contacto siempre existió para lo que fuera, y es importante ya que a la final tuvimos la oportunidad de finalizar nuestro logro principal juntas. Gracias amiga por todo de verdad que la pasamos bien, cero pelea ni rollos y todo salio bien.

A todas esas personas que estuvieron allí para lo que necesitaba en cualquier momento GRACIAS.

Karina Simone Rangel Rubio.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOATEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
RELACIONES SOCIALES DE LOS DOCENTES DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO ANZOÁTEGUI



AUTORES:

HERNÁNDEZ, MARIA

RANGEL, KARINA

TUTORAS:

MCS. LINDA NUÑEZ

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar las relaciones sociales de los docentes de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. Por cuanto las relaciones sociales facilitan la interacción humana, comprensión entre los hombres, transmisión y comunicación de ideas, sentimientos y opiniones, las mismas constituyen un elemento presente dentro de las organizaciones públicas y privadas. Ellas promueven el mejoramiento del clima organizacional y, como consecuencia, una mayor satisfacción entre los empleados, su compromiso para con la empresa y la labor en equipo. Por esta razón, es pertinente contar dentro de la Universidad de Oriente - Estado Anzoátegui, con un sistema de relaciones sociales que facilite la comunicación efectiva y que estimule las adecuadas relaciones humanas entre los docentes que ofrecen sus servicios en esta institución educativa. Tomando en

consideración estos planteamientos, el presente estudio fundamenta en aspectos relacionados con la integración a equipos de trabajo y la manifestación libre de ideas.

Se enmarca en una investigación de campo, no experimental, con orientación descriptiva. Integrada por una población de 206 docentes de la Universidad de Oriente, estado Anzoátegui. Como técnicas de recolección de datos se empleó la Encuesta a través de un cuestionario, cuyos datos fueron tabulados y presentados en cuadros de distribución de frecuencia con sus respectivos gráficos. Se concluyó, en relación a los indicadores abordados que los docentes de la Universidad de Oriente se integran a equipos de trabajo e igualmente tienen libertad en la manifestación ideas. Lo que se traduce en una adecuada relación social entre los docentes que allí labora.

Palabras claves: Relaciones Sociales- Docentes - Universidad de Oriente.

INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN	IX
INDICE GENERAL	XII
INTRODUCCIÓN	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
OBJETIVO GENERAL.....	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	21
MARCO REFERENCIAL.....	23
RELACIONES SOCIALES	23
PROCESOS FUNDAMENTALES QUE IMPACTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.	26
CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SALUDABLES.	28
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y SU EFECTO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.	30
RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CAMPO LABORAL.....	35
METODOLOGÍA.....	39

POBLACION Y MUESTRA.....	41
TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	42
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	43
TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS	44
CAPÍTULO I.....	45
POLÍTICAS PÚBLICAS	45
1.1 LAS POLITICAS PÚBLICAS COMO HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES SOCIALES DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NUCLEO ANZOATEGUI.	45
1.2 PROCESO DE IMPLEMENTACION DE LAS POLITICAS PÚBLICAS.....	47
1.3 METODOLOGIA DE LAS POLITICAS PÚBLICAS.....	49
1.4 IMPORTANCIA DE LA EVALUACION DE LAS POLITICAS PÚBLICAS.....	51
1.5 ELABORACION DEL MARCO CONCEPTUAL DE LA EVALUACION.....	56
1.6 EVALUACION CONCEPTUAL DE LAS POLITICAS Y PROGRAMAS.	59
1.7 EVALUACION EMPIRICA DE LAS POLITICAS Y PROGRAMAS.	62
1.8 POLITICAS PUBLICAS DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE REFERIDAS A LAS RELACIONES SOCIALES.....	65
CAPÍTULO II	71
MARCO LEGAL.....	71
2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). LA CUAL ESTABLECE EN SUS ARTÍCULOS 57 Y 58 LO SIGUIENTE:	71
2.2 ACTA CONSTITUTIVA Y ESTATUTOS DE LA ASOCIACION DE PROFESORES NUCLEO ANZOATEGUI (1996).....	72
2.3 REGLAMENTO DEL PERSONAL DOCENTE Y DE INVESTIGACION. (1992).....	74
CAPITULO III.....	76
CONTEXTO CUANTITATIVO	76
3.1 INDICADORES	76
3.1.1 Integración a Equipos de Trabajo.....	76
3.1.2 Libertad de Ideas.....	78

3.2 ANALISIS ESTADISTICOS DE LOS INDICADORES.....	79
3.3 PERCEPCION DE LA INTEGRACION AL EQUIPO DE TRABAJO DOCENTE.	79
3.4 PERCEPCION DE LA LIBERTAD DE EXPRESION DEL DOCENTE.	83
3.5 COMPARACION ARBITRADA	87
CAPÍTULO IV	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
4.1 CONCLUSIONES	90
4.2 RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	98
ENCUESTA.....	98
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....	100

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las relaciones interpersonales han sido concebidas como el vínculo más importante del hombre, para propiciar una vida plena y satisfactoria, sobre todo cuando se trata del trabajo, donde se precisa de la convivencia y armonía para llevar a cabo, con efectividad, las tareas y actividades inherentes al cargo que cada empleado debe desempeñar en la institución donde presta sus servicios.

En la actualidad, quienes trabajan con educación y las ciencias de la conducta humana, han centrado sus atención en la manera en que las relaciones interpersonales en el trabajo se ven afectadas negativamente, producto de la inadecuada comunicación o debilidades en la interacción entre los miembros que conforman una organización, lo que conduce a manifestaciones que incluyen la dificultad en las habilidades sociales. El temor al ridículo, timidez, preocupación por el desempeño, vergüenza, temor a expresar sus ideas o hablar de sí mismos.

Desde una perspectiva interpersonal, la autoestima de un individuo y su sentido básico de seguridad en el mundo son una función que les posibilita el entablar relaciones. Este es el proceso que se halla entorpecido en las personas que presentan relaciones interpersonales inadecuadas en el medio laboral. La desconfianza, tanto en sí mismo como en las personas de su entorno, es la moneda corriente y se verifica en las restricciones en la vida cotidiana.

Es necesario analizar las dificultades inherentes a cada uno de los contextos en los que el trabajador tiene que interactuar. Por ejemplo, una persona puede funcionar con sus compañeros dentro del ámbito del trabajo con signos de ansiedad social. Pero

si tiene que interactuar en el ámbito social con la misma gente, yendo a tomar algo y teniendo que hablar en un contexto de mayor intimidad, si puede.

Evidentemente, las relaciones interpersonales inadecuadas interfieren en el proceso de conseguir logros laborales y poder sostenerlos. Dentro de las preocupaciones de los gerentes de hoy se encuentra la necesidad de que los empleados tengan relaciones interpersonales armónicas, que favorezcan la calidad del desempeño y el servicio que ofrecen los trabajadores.

Tomando como base estos planteamientos, en el ámbito de las instituciones de educación superior, como es el caso de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, las relaciones interpersonales son la valiosa herramienta que contribuye con la prestación de un mejor servicio por parte de los docentes, lo que afecta su desempeño y la satisfacción al permanecer y trabajar con personas con las que mantienen relaciones apropiadas y armónicas.

No obstante, el caso del personal de esta institución educativa a nivel superior, se ha podido constatar la inexistencia de relaciones interpersonales adecuadas, dado que así fue comprobado por la parte investigadora, mediante observaciones y posteriormente con la aplicación de instrumentos de recolección de datos, que conllevó a dicha conclusión, lo que desmejora el trabajo en equipo que allí debería efectuarse.

Lo antes dicho, es motivo suficiente para efectuar una investigación, que tiene como propósito analizar las relaciones sociales de los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, en aras de dar respuestas a las necesidades existentes en la institución.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo evolutivo del hombre ha estado determinado por el proceso de socialización lo que lo ha mantenido como una especie superior a todos los demás existentes en la faz de la tierra. Este proceso ha tenido como base fundamental la comunicación. En la actualidad, esto ha modificado, no solo la conducta del individuo en el mundo sino el medio socio-ambiental donde se encuentra.

Ante esta situación, las sociedades democráticas deben cumplir dos importantes tareas; por una parte crear condiciones para quienes participan del proceso productivo, que adquieran conocimientos, destrezas y habilidades, conducentes para producir un acercamiento a la realidad que lo circunda y, por la otra, que proporcione los instrumentos indispensables para transformar la sociedad con la práctica efectiva.

La toma de decisiones, así como el trabajo grupal requiere de manera indispensable de una buena comunicación y de relaciones interpersonales efectivas, sin ellas no sería factible el intercambio y la aportación de ideas, integración a equipos, opiniones y sugerencias que lleven a una buena decisión, con la que todos se sientan comprometidos, cuando la comunicación es eficaz, es probable que se logre la calidad y productividad, ya que una adecuada comunicación tiende a promover la satisfacción de los trabajadores.

Al respecto, Estrada (2004), plantea que a partir de relaciones interpersonales efectivas, se ve mejorada la toma de decisiones, lo que implica una elevación en el

“grado de coordinación y cooperación a la hora de afrontar problemas y dificultades entre los equipos de trabajo y la dirección”. (p. 18).

Desde esta perspectiva, se entiende que las relaciones sociales son procesos cruciales en las organizaciones, sobre todo si se toma en cuenta que las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, como lo es el de educación, donde se requiere fomentar un clima agradable, en el que no se decida todo en forma unilateral y autocrática, por quienes están al mando, sino donde se tomen decisiones compartidas, se tomen en cuenta la libertad de ideas promoviendo una adecuada integración a equipos de trabajo, en consideración a las sugerencias y opiniones de todos los involucrados y comprometidos en el logro de los objetivos organizacionales.

Hasta cierto punto lógico por la condición humana, se dice que entre más personas se involucren, más complejos se vuelven estos procesos y a pesar de que cada día las relaciones interpersonales pueden ser más fluidas e inmediatas por los avances e innovaciones, también es cierto que cada vez más las organizaciones se quejan de la dificultad y de los problemas de relación humana, a los que se atribuyen gran parte de las fallas productivas, las cuales se evidencian en el sector público y privado.

Sobre este particular, Cabezas (2005), manifiesta que las relaciones sociales “constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p. 81). Esto confirma la necesidad de garantizar, en cualquier organización, los medios para que sus trabajadores mantengan relaciones interpersonales favorables, sólo así podrán alcanzar los fines de la institución de manera armónica y en un clima de confianza.

Así pues, las instituciones educativas, sobre todo aquellas a nivel universitario, deben contar con programas dirigidos a mejorar las relaciones sociales en sus empleados y propicien la comprensión de los mensajes en forma adecuada para fomentar la participación de todos los miembros de la organización y, al mismo tiempo, tomar en cuenta las opiniones de cada uno de éstos, pues sólo de esta manera se lograrán los objetivos organizacionales de este tipo de instituciones.

Esto se debe a que dentro de las universidades, como es el caso concreto de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, concurren docentes y alumnos que requieren de relaciones sociales adecuadas, pues ello garantiza el funcionamiento diario como organización. Esto se evidencia en que, cotidianamente, los docentes que interactúan entre sí, tienen que dar y recibir información a sus compañeros de trabajo, intercambiar ideas y opiniones sobre cómo efectuar las actividades de cada área a la cual pertenecen.

Todo ello indica que constantemente en este centro universitario se requiere de unas adecuadas relaciones sociales, debido al trato constante entre compañeros laborales, es decir, continuamente deben transmitir información sobre los requerimientos en el trabajo.

En este sentido, cabe señalar que dentro de las instalaciones de la Universidad de Oriente, específicamente en cuanto al cuerpo docente de dicha institución, se ha podido observar que entre algunos empleados las relaciones sociales son poco efectivas, lo cual resulta preocupante, porque para el buen desempeño laboral se hace necesario la interacción continua, lo que implica una buena comunicación e interacción entre las partes.

Lo antes mencionado conlleva a plantear algunas manifestaciones de la deficiencia en las relaciones sociales existentes entre los docentes de la UDO; quienes han visto entorpecidas sus labores debido a problemas debido situaciones de conflicto específicamente por las barreras comunicacionales de carácter administrativo. También, se ha evidenciado que, en ocasiones, se quejan de no entender ciertas órdenes dadas por el jefe de cada Departamento o área, existe debilidades de integración en la conformación de equipos de trabajo y deficiencia en la libertad de ideas, todo ello como consecuencia de las preferencias políticas, las cuales se han notado con mayor frecuencia cuando se realizan comisión electorales, tanto fuera como dentro de la institución, lo que genera el desmejoramiento de las relaciones de trabajo, y por ende en la prestación deficiente del servicio educativo.

Aunado a lo planteado, se observan conductas negativas que asumen ciertos docentes hacia otros, el incumplimiento de órdenes por parte de unos hacia sus superiores por pertenecer a un bando político distinto al de éste, así como las represalias de superiores hacia subordinados por esta misma condición, lo que induce a crear tensión en el ambiente de trabajo, evidencia que se traduce cuando al desarrollar un trabajo en equipo los trabajadores, entre ellos, se dan respuestas inadecuadas, en tono de voz fuerte, lo que conlleva al desagrado por parte de algunos de docentes, ocasionando insatisfacción en el personal, y deterioro de las relaciones sociales. No obstante, la presencia de este tipo de problemas no ha sido atendida.

Tomando en cuenta las situaciones señaladas anteriormente, en esta casa de estudios superiores no se han tomado medidas dirigidas a mejorar la efectividad en las relaciones sociales entre los docentes de esta institución, situación que se concreta en que a mediano plazo la problemática se mantenga o empeore, lo que va en

detrimento del logro de los objetivos planteados y del funcionamiento operativo de la organización en general.

Lo expuesto anteriormente resalta la necesidad de hacer un Análisis de las relaciones sociales de los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, con el fin de buscar una posible solución a esta problemática.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar las relaciones sociales de los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

Objetivos Específicos

Establecer las políticas públicas como herramienta para mejorar las relaciones sociales entre los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui

Precisar el basamento legal en el que se fundamentan las relaciones sociales de los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

Describir los factores afectan las relaciones sociales de los docentes.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las relaciones sociales se pueden definir como un proceso que facilita la interacción humana, comprensión entre los hombres, transmisión y comunicación de ideas, sentimientos y opiniones, las mismas constituyen un elemento presente dentro de las organizaciones públicas y privadas. Ellas promueven el mejoramiento del clima organizacional y, como consecuencia, una mayor satisfacción entre los empleados, su compromiso para con la empresa y la labor en equipo.

Las adecuadas relaciones sociales en el ámbito laboral se concretan en una comunicación efectiva, satisfacción de las necesidades de contacto social, promueven la motivación, espíritu de trabajo en equipo, interés por la labor a efectuar, así como la apropiada transmisión, recepción y comprensión de los mensajes, que fortalecen los vínculos afectivos entre los miembros de la organización. Es por ello que son de especial relevancia en el mundo organizacional, pues constituyen un papel importante dentro de cualquier empresa.

Por esta razón, es pertinente contar dentro de la Universidad de Oriente - Estado Anzoátegui, con un sistema de relaciones sociales que facilite la comunicación efectiva y que estimule las adecuadas relaciones humanas entre los docentes que ofrecen sus servicios en esta institución educativa.

En este sentido, los docentes de esta institución necesitan comprender qué es lo que representa una adecuada relación social, pues esto facilita la interacción y el trabajo en equipo, la expresión de ideas, logrando trabajar de manera solidaria y cooperativa para alcanzar los fines propuestos por la organización.

Por lo expuesto, se resalta la importancia que reviste analizar las relaciones sociales entre los docentes de la UDO, a fin de determinar aquellos factores que pudieran estar afectando dicho proceso y buscar solución a la situación problemática estudiada para favorecer la comunicación efectiva entre los trabajadores que laboran en ésta; además, redundará en beneficio para elevar la calidad de este proceso, traduciéndose en una mayor satisfacción en el trabajo, mejores relaciones humanas entre los trabajadores, con su consecuente efecto en el logro de los objetivos organizacionales.

Esta investigación se considera importante porque permite conocer la situación actual de las relaciones sociales, en forma sistemática, metódica y científica, entre los Docentes de la UDO, para plantear las posibles soluciones a los problemas que se detecten y mejorar las insuficiencias presentes en este proceso. Permite una mejor visión y comprensión de los problemas institucionales, en el ámbito de las relaciones sociales, los cuales pueden ser canalizados a través del diálogo franco, cordial y libre, mediante la puesta en práctica de un adiestramiento efectivo, que permita superar dichos problemas y lograr los objetivos de la organización, a través de las buenas relaciones interpersonales entre sus recursos humanos.

MARCO REFERENCIAL

Relaciones Sociales

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio.

A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones sociales. Al respecto Cabezas (2006), expresa lo siguiente: “Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán, "cada cabeza es un mundo", con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida”. (p. 62).

Se entiende de esto, que cuando la persona se relaciona con los demás, se espera reciprocidad, esto quiere decir, que desea dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Al respecto, Olivero (2000), define las Relaciones Sociales como, “la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una”. (p. 12).

Para efectos del tema de esta investigación, se entiende que todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, bien sea en el seno hogareño, escolar, comunitario, laboral, entre otros. A través de ellas, se

intercambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones sociales. Lo que resulta increíble es que día a día, se pueda relacionar con tantas personas considerando que cada individuo posee su propia forma de pensar y ver el mundo, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones sociales, ya que al ponernos en contacto se intercambian y construyen nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarse, pues se tiene que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.

Esto último no resulta tan complicado, si se toma en cuenta que la mayor parte de las personas comparten algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, se dice que las relaciones sociales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.

Para Fiz (2001), en *Interacción Social entre Iguales y Desarrollo Cognitivo: Aprendiendo Juntos*, las destrezas para las relaciones, son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica. (p. 172).

Entre estas destrezas se encuentra:

- **Destrezas sociales:** entre las que se encuentran la autoimagen positiva y confianza, asertividad proactiva, iniciación al contacto, comienzo de comunicación, reconocimiento y evasión del peligro, límites saludables, comunidad, apoyo.

- **Destrezas de comunicación:** se caracteriza por escuchar activamente, empatía, apertura, conciencia, respuesta reflexiva, revelación, expresión, entendimiento del lenguaje corporal, claridad y honestidad, no asumir, contenido vs proceso, resolución de conflicto, negociación.

- **Destrezas de autoconocimiento:** autenticidad, asertividad, comunicación e integridad, límites emocionales, base en la realidad, postergación de la gratificación, distanciamiento.

- **Destrezas de límites:** reconocimiento y honor de valores comunes, respeto y aceptación, escuchar, autenticidad, validación y apoyo, afecto, físico y emocional, desarrollo del carácter, sentido de Identidad, límites saludables, perdón, encarar los propios miedos.

Se entiende de lo expuesto con anterioridad que en ocasiones, las diferentes formas de pensar y actuar pueden llevar al individuo a relacionarse con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprenderse, puede ayudar a superar estos obstáculos. Por tanto, al adquirir destrezas en las relaciones interpersonales se promueve un trato en el que se contacta a los demás como le gustaría que le trataran. Cada uno tiene el derecho de elegir con quién relacionarse, cómo y cuándo; esto implica tener también el derecho de esforzarse para que la relación con los demás sea lo mejor posible, sin perder la dignidad.

PROCESOS FUNDAMENTALES QUE IMPACTAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Olivero L (2000), en Las Relaciones Interpersonales, manifiesta que son cinco los procesos que intervienen en las relaciones interpersonales, ellos son:

- **Percepción:** proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.

- **Pensamientos y Sentimientos:** el pensamiento es el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contamos.

Los análisis que realizamos y los juicios que emitimos no pueden tener más valor que aquel que posee la información sobre la que se basan.

- **Intencionalidad y Objetivos:** por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que nos fijamos. (p. 14).

Los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el "activador" de la conducta.

Los objetivos son la fuente principal de la motivación en el trabajo. Ellos definen un camino, orientan decisiones, informan de nuestro progreso.

Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.

- **Acción:** es hacer, basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en objetivos.

CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SALUDABLES.

Cordero R (2004), en *La Comunicación como Estrategia Crítica en la Empresa*, señala que las características de las relaciones interpersonales saludables son:

- **Honestidad y sinceridad:** libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

- **Respeto y afirmación:** fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

- **Compasión:** las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológicamente en el lugar del otro.

- **Comprensión y sabiduría:** es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad. (p. 60).

Para Fontana, D. (2005), en su obra “*El Control del Comportamiento en el Aula*, considera que “en toda relación interpersonal se pueden distinguir una serie de comportamientos” (p. 82), entre los que se pueden mencionar:

- **Comportamientos Inefectivos:** juzgar, control, neutralidad, superioridad, certeza.

- **Comportamientos Efectivos:** descriptivo, orientado al problema, empatía, igualdad, provisión.

Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente: satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo, efectividad

Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce lo siguiente: frustración, ansiedad, enojo, agresividad, actitud negativa, deserción o despido del empleo.

Los problemas en las relaciones interpersonales ocurren como resultado del compromiso de los involucrados en sus propias perspectivas, ideas, opiniones y sentimientos que abusan o pasan por alto los de los otros.

Las relaciones giran alrededor de las necesidades de las personas. Necesidades satisfechas edifican relaciones interpersonales.

La meta de cualquier relación es, entonces, cumplir las necesidades existentes. Necesidades que no son cumplidas socavan y destruyen las relaciones.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN Y SU EFECTO EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

Cordero (Ob. cit.), en “La Comunicación como Estrategia Crítica en la Empresa” (p. 60), utiliza el término “ruido para referirse al concepto de barrera de la comunicación, señalando que es todo elemento que distorsiona la calidad de una señal, es decir, impide que el comunicador tenga alta fidelidad, que el mensaje sea entendido en su totalidad, lo que reduce la efectividad del proceso comunicativo.

Las barreras se centran en las habilidades de la comunicación, más exactamente en las palabras que tanto emisor como receptor puedan dominar y en la forma como son dispuestos para expresar lo que se desea. Esta barrera surge debido a la actitud que el individuo pueda tener hacia el tema, hacia si mismo, el emisor o receptor.

Otro factor determinante de la fidelidad del mensaje se encuentra en el nivel de conocimientos sobre el tema tratado, así mismo el sistema sociocultural o contexto donde se produce el proceso y la posición que la persona que emita o reciba el mensaje ocupe el mismo. En el mensaje también pueden encontrarse barreras debido a los elementos que lo conforman y a la estructura de cada uno de ellos, y el código empleado para su transmisión. De igual manera pueden presentarse obstáculos en la comunicación debido al canal empleado, ideas, opiniones, sentimientos o emociones.

Ruiz, (2005), en Lengua y Comunicación, señala que por “barrera pueden entenderse como los obstáculos o factores que afectan la comunicación” (p.27). Toda aquella interferencia que afecta la fidelidad del mensaje, es decir, impide que el mensaje sea entendido cabalmente.

Las barreras que impiden la comunicación, que interfieren en las relaciones interpersonales, pueden registrarse a nivel:

Semántico: referidas a la significación de la palabra cuando no se precisa el significado técnico, literario y/o coloquial y el mensaje se presta a diversas interpretaciones.

Este tipo de barreras vienen determinado por el uso o interpretación errónea inadecuada de ciertas palabras que obstaculizan la comprensión de lo que el emisor desea dar a conocer.

Físico: se presenta cuando los medios utilizados para transportar el mensaje no permiten que este llegue nítidamente al receptor y provocan incomunicación; tal es el caso de ruidos sonoros, baja intensidad de la luz al leer un material o presentarse defectuoso el texto que impide el entendimiento cabal del mismo.

El medio es el vehículo, instrumento o aparato que transmite la información; también se le denomina canal comunicacional.

Los medios más empleados son: cartas, teléfono, radio, cine, televisión, periódico, revistas, conferencias, paneles, debates, reuniones, carteles, libros, telégrafo. Cuando hay interferencia en algunos de ellos se produce una barrera física.

Fisiológica: Ruiz (2005), en Lengua y Comunicación, expone que este tipo de barrera “surge cuando una de las personas que intervienen en una comunicación interpersonal (conversación) presenta defectos orgánicos en la vista, en la audición o en la zona de articulación” (p. 32), lo que ocasiona interferencia en el acto

comunicativo. Tal es el caso de los sordos, los mudos y los ciegos, también se puede señalar a aquellas personas que presentan alguna deficiencia fisiológica.

Psicológica: esta barrera, parafraseando a Ruiz (2005), en Lengua y Comunicación, “se produce en el interior de cada individuo, en el mundo del yo. Es de tipo mental que impiden la comprensión de las ideas” (p. 30). Se presentan cuando el emisor o el receptor asumen actitudes negativas respecto a su interlocutor o al tema que se esté tratando.

Administrativas: Ruiz (2005), en Lengua y Comunicación “están referidas a los canales de comunicación de las organizaciones” (p. 30).

Los factores que pueden originar barreras administrativas serían, entre otras:

- La estructura organizacional.
- Los circuitos, redes y patrones de la comunicación.
- Defectos en la red formada de la comunicación.
- Ambigüedad en los status y roles.

Estos factores generan barreras relacionadas con:

- Las personas.
- Las ideas.
- La ejecución o rendimiento.
- La organización.

La presencia de barreras en la comunicación dificulta la fidelidad y la comprensión del mensaje, así como las relaciones humanas entre los individuos

envueltos en el acto comunicativo. Ante esta situación es necesario que emisor y receptor conozcan el mensaje, no se produzcan ruidos en el canal, que los elementos que intervienen se adecuan al contexto y que el mensaje transmitido sea lo más claro, sencillo y preciso posible.

Álvarez, (2004), en Taller de Comunicación, destaca que “las comunicaciones fallan porque se levantan entre los integrantes de una misma organización ciertas barreras producto de interrupciones, deformaciones y rumores inexactos” (p. 13); centrandose tales obstáculos en la actitud de la persona porque:

- No aprecia la opinión distinta de la suya.
- Se maneja con prejuicios al comunicarse.
- Hierde los prejuicios y la susceptibilidad de la otra persona.
- No razona si esto lo lleva a cambiar de planes.
- No hace esfuerzos por expresarse física e intelectualmente.

Señala igualdad que se presentan porque:

- El individuo solo escucha lo que desea oír.
- Tiene percepciones diferentes.
- Se evalúa la fuente comunicadora.
- Se hace caso omiso de la información que se contradice lo que ya sabe.
- Las palabras significan cosas diferentes para personas distintas.
- El estado emocional condiciona, la otra persona ve la situación.
- No se sabe la forma como la otra persona ve la situación.

Ante ello señala que existen ciertas destrezas para una comunicación efectiva, donde la persona asume una actitud favorable para mejorar la comunicación:

- Aprecia la opinión distinta a la suya.
- Comprende los prejuicios y susceptibilidad del otro.
- Razona con el otro, aunque lo lleve a cambiar de planes.
- Escucha con atención.
- Se esfuerza por mejorar su dicción, vocabulario y esquemas de pensamiento.
- Expresa lo que realmente piensa en completa armonía consigo mismo.

Esta relación positiva se convierte en diálogo, lo que promueve las relaciones humanas entre los individuos que interaccionan entre sí.

RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CAMPO LABORAL.

Antes que nada, refiere Zuñiga, (2005), en Mejorando las Relaciones Interpersonales, “se debe saber que para poder desenvolverse bien en el lugar de trabajo, hay que tener en cuenta que además de las presiones y el ritmo de vida acelerado, la interacción con los demás es otra fuente de estrés para muchas personas” (p. 22).

Aprender a defender los propios derechos sin agredir, ni ser agredido es una estrategia útil para lograr relaciones interpersonales más relajadas y positivas y así poder vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertada con nuestros compañeros de labores y así mismo tener mejores resultados satisfactorios para nosotros mismos y para la empresa en donde se trabaja.

Una conducta social acertada, considera Azún, (2004), en su libro Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral, “implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin castigar ni violar los de los demás” (p. 42).

Esta conducta supone respeto hacia si mismo y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas.

En palabras de López, (2003), en su obra La Calidad Motivacional: Un Indicador Ético para las Relaciones Interpersonales, “para poder trabajar y vivir en armonía con nuestros compañeros de trabajo debemos conducirnos apropiadamente” (p. 21).

Al respecto, se muestran algunos puntos de mucha importancia que nos podrían ser de mucha utilidad para poder lograr el éxito y tener una mejor estabilidad laboral, así como económica.

Se tiene claro que el ser humano es un ser racional y, por lo tanto, se sabe que no todas las personas se comportan del mismo modo, pues lo que diferencia a una persona de la otra es su forma de expresarse y comportarse con los demás individuos que lo rodean. Por lo mismo, se tiene que aclarar que en la vida de todo ser humano existen muchas conductas que el mismo se forma o le forman cuando es todavía un niño y que a través de los años estas conductas van creciendo y desarrollándose a través de su vida afectándole para bien o para mal, afectando todo esto de alguna manera en la personalidad y comportamiento de la persona.

Para Campos, (2005), en su libro *Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo*, refiere que “se puede hablar de dos conductas de todo ser humano que le pueden llegar a afectar de una manera positiva o negativa en su vida, según sea esta la que el individuo domine más” (p. 57).

Conducta pasiva: son socialmente pasivas las personas que transgreden sus propios derechos al no ser capaces de expresar sentimientos y opiniones o hacerlo con falta de confianza, de modo que los demás pueden no hacerle caso. Esta actitud muestra falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es evitar conflictos a toda costa. Quien es objeto de esta conducta tiene que adivinar constantemente lo que realmente esta diciendo la otra persona, lo cual puede generar frustración e incluso ira hacia la persona pasiva.

Conducta agresiva: esta conducta, según Martín, Pérez y Salmerón (2002), en *Las Relaciones Interpersonales en Centro de Menores: El Equipo Educativo*, se da cuando “se defienden los derechos personales de manera inapropiada e impositiva. La conducta agresiva puede expresarse de manera directa o indirecta” (p. 52).

La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios humillantes. El componente no verbal incluye gestos hostiles o amenazantes, como puños apretados, miradas intensas y ataques físicos. La agresión verbal indirecta se da con comentarios sarcásticos y murmuraciones. Las víctimas de personas agresivas acaban por sentir resentimiento y evitarlas.

Lo adecuado en el caso de las relaciones interpersonales radica en asumir un estilo de conducta asertivo.

Conducta asertiva: para Martín, Pérez y Salmerón (2002) “implica firmeza para utilizar los derechos, expresar los pensamientos, sentimientos y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás” (p. 53).

Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Se entiende de lo expuesto que para efectos del mejoramiento de las relaciones interpersonales en el trabajo, se debe dirigir los esfuerzos en adquirir y mantener adecuadas habilidades sociales, unas relaciones con el entorno laboral que aporten un

valor añadido a los conocimientos y una capacidad respecto a la profesión que se ejerce.

Es importante una relación interpersonal asertiva que haga valer los derechos de cada uno para ser tratados de manera justa, para ello se debe expresar de manera clara y específica lo que en realidad se quiere, piensa y siente.

Ante cualquier desacuerdo o solicitud poco razonable, es necesario expresar la opinión en todo momento y preguntar el "por qué" debe hacerlo, ya que toda persona tiene derecho a recibir una explicación convincente. Es efectivo solucionar los problemas que incomodan exponiéndolos con respeto a aquellos que estén implicados, debe manejar la timidez y el miedo en el trabajo venciendo la baja autoestima, creyendo en las propias posibilidades y afrontando el miedo a arriesgarse a las consecuencias de las propias manifestaciones, de esta manera desciende la frustración y rompe con los bloqueos emocionales.

Una conducta asertiva facilita un flujo de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo, dichos problemas cuando surgen y son transmitidos de forma asertiva reciben diversas alternativas y puntos de vista permitiendo una resolución adecuada.

METODOLOGÍA

En relación con la investigación realizada sobre las relaciones sociales entre los docentes de la Universidad de Oriente, se diseñó en función de los objetivos planteados, la misma se encuentra enmarcada en un estudio de campo, no experimental, con orientación descriptiva.

En tal sentido, Martín, citada en Balestrini, (Citado por Castro, 2001), explica que el diseño de investigación es un plan global que integra coherente y adecuadamente las técnicas de recogida de datos, los análisis previstos y objetivos, intentando dar de manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas.

El estudio es de campo, no experimental, porque la información se obtuvo directamente en el lugar donde se desarrollan los acontecimientos, lo cual permitió registrarlos e interpretarlos, aplicando las técnicas e instrumentos estructurados, sin manipular las variables, es decir, se observaron las situaciones tal como se dan en un proceso natural para luego analizarlas.

En concordancia con lo señalado, Hernández (2001), señalan que en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan las ya existentes en su contexto natural, puesto que ya han ocurrido y no se puede influir sobre ellas, ni en sus efectos.

Así mismo, Balestrini (2003), expone que el diseño de campo permite no sólo observar, sino también recolectar los datos directamente de la realidad, en su ambiente cotidiano, para ser analizados e interpretados posteriormente.

Por otro lado, el estudio es de carácter descriptivo, porque permite observar y describir cómo es y cómo se manifiesta el problema, además de las implicaciones que conlleva, en esa medida permitiendo describir las conductas de interacción social entre docentes.

De acuerdo con lo expresado, Ramírez (2002), citando a Seltiz y Jhoda, explica que los estudios descriptivos miden con mayor precisión las características de un determinado individuo, situación o grupo y determinan la frecuencia con que algo ocurre o se encuentra relacionado con otro factor.

POBLACION Y MUESTRA

Como población, Ramírez (1999), en su libro “Cómo Hacer un Proyecto de Investigación”, la define como “el conjunto total de elementos que forman parte de la investigación” (p. 58). Para efectos de este estudio, población estará conformada por los docentes de la Universidad de Oriente, estado Anzoátegui. La muestra se encuentra conformada por 206 docentes de los diferentes departamentos de dicha institución.

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para la recolección de datos, se utilizaron las siguientes técnicas:

Encuesta: ésta es una técnica en la que la recolección de los datos se realiza directamente en la realidad, por medio de la utilización de dos procedimientos: el cuestionario y la entrevista. El primero de ellos es definido por Hurtado (2004), en su libro “Metodología de la Investigación Holística”, como “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p. 449).

Para efectos de esta investigación, el cuestionario fue dirigido a los docentes de la Universidad de Oriente, con el propósito de recopilar datos, en cuanto a las relaciones sociales que reinan en su ambiente laboral.

Es importante señalar que para el diseño y estructuración del cuestionario se tomaron algunos factores claves a ser medidos en la organización; entre ellos se tienen: la libertad de ideas y la integración a equipos de trabajo.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La validez, según Tiffin (1997), en Psicología Industrial, se encuentra referida a la cualidad que reúne el instrumento para recabar los datos requeridos en el estudio. Esto se hizo mediante la presentación del cuestionario, ante especialista en el área de metodología, para que expresara su opinión sobre los aspectos a mejorar, en cuanto a redacción, organización y pertinencia de los ítems.

La confiabilidad de los datos se determinó a través del empleo del Método Estadístico SPSS, cuya aplicación permitió tabular y graficar la información.

TECNICAS DE ANALISIS DE DATOS

Para Hurtado (2001), el análisis constituye un proceso que involucra la clasificación, la codificación, el procedimiento y la interpretación de la información obtenida. Los datos recogidos mediante el cuestionario se analizaron cuantitativamente; estos se presentaron en cuadros de frecuencia y se analizaron porcentualmente, cuya interpretación facilitó la formulación de inferencias para formular las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO I

POLÍTICAS PÚBLICAS

1.1 Las políticas públicas como herramientas para mejorar las relaciones sociales de los docentes de la universidad de oriente, nucleo anzoategui.

Para González, P (2007), las políticas públicas “son todas aquellas acciones y omisiones del Estado en relación con un tema que genera la atención, interés o movilización de la sociedad. (p. 12)”, se entiende así, que estas políticas implican el comportamiento del Estado frente a los problemas sociales. Tanto lo que hace, como lo que deja de hacer, las cuales pueden verse expresadas en leyes, asignación presupuestaria, definición y ejecución de planes, programas y proyectos de todo tipo, que abarca así mismo, cualquier institución, organización o sistema social.

Por su parte Moncayo, E (2001) las define como las articulaciones racionales de acciones y omisiones del Estado, basadas, por una parte en las obligaciones contraídas voluntariamente por los Estados ante los principales problemas y necesidades por parte de la población, así como su participación directa en el diseño, monitoreo y evaluación de las mismas. (p. 24).

Se reconoce así, la participación directa por parte del Estado ante los problemas sociales, a fin de buscar solución a los mismos, a fin de conformar instituciones robustas para alcanzar un adecuado crecimiento y esto sólo se logra con programas coherentes y bien estructurados de políticas públicas.

Otros autores se han encargado de dar definiciones sobre políticas públicas, así pues las mismas tienen su análisis en la década de los años 70 siendo John Dewey quien destaca su orientación por su teoría pragmática que parte del análisis del pensamiento como actividad de resolución de problemas. Abogaba por la unidad entre la teoría y la práctica, en cómo relacionar la resolución de problemas discernibles en el pensamiento humano con la solventación de los problemas públicos.

Bobrow y Drysek (1999) conciben las políticas públicas como el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos.

Por su parte, Salamanca (2006) dice que constituye un enfoque de políticas que ha abierto la oportunidad de pensar sobre la calidad de gestión del gobierno en lo atinente al desempeño de sus funciones.

Para Mascareño (2003) las políticas públicas responden al papel del Estado en su rol de interventor en la vida pública cotidiana y la incorporación creciente de la sociedad en cuanto a las exigencias y disfrute de que legítimamente le corresponde, de acuerdo con el establecido en la Constitución Nacional.

Larrue (2000) define las políticas públicas como una concatenación sistemática de actividades, decisiones o de medidas coherentes, por lo menos en su intención, tomadas esencialmente por los actores del sistema político-administrativo de un país, con la finalidad de resolver problemas colectivos.

Como se puede observar la mayoría de las definiciones expuestas, plantean que las políticas públicas constituyen actividades por parte del estado encargadas de detectar ciertos problemas en sus instituciones y a su vez buscar soluciones, cabe señalar que estos problemas están presente en todos los ámbitos sociales e institucionales, a la cual no escapa la parte educativa, especialmente aquella a nivel superior. Todo ello, para contar con instituciones eficaces en la que se logre percibir a tiempo los problemas de los ciudadanos, a través de sus diferentes organizaciones, siendo de mayor preponderancia la resolución de los problemas presentados mediante la formulación de políticas públicas bien diseñadas e implementadas.

1.2 Proceso de implementacion de las politicas públicas.

Para Nelly Estradas (2003) La implementación de políticas públicas transcurre por un proceso complejo conformado por seis pasos:

- Identificación de problema
- La puesta en agenda
- Formulación de la política correspondiente
- Aprobación de legislación o reglamentos para su implementación
- Implementación de políticas por los funcionarios o ejecutores
- Evaluación de los Resultados

Así pues, la política pública abarca no sólo el examen de políticas por descomposición de componentes, sino también:

- El diseño y la síntesis de nuevas alternativas.
- Actividades que se pueden extender desde investigar, esclarecer o proveer comprensión anticipada de un asunto o problema hasta la evaluación de cierre de un programa completo.

Algunos análisis requieren trasciende del espacio de las ideas y el pensamiento. Otros requieren extensas bases de datos, acopio de información, elaboración de modelos, desarrollo de cálculos estadísticos, empleando procesos matemáticos sofisticados.

En la generación de información y de argumentos razonables emergen tres tipos de preguntas: empírico ¿podría existir?, valuativo ¿Qué valores tiene? Y normativo: ¿Qué se podría hacer?.

La disponibilidad de información bien fundamentada, desde diversas ópticas, el acceso a esa información y el análisis racional del contexto representan los ejes teóricos y prácticos de la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas.

La metodología de análisis de políticas públicas integra elementos de diversas disciplinas: ciencias políticas, psicología, sociología, economía, filosofía.

El análisis abordado es en parte descriptivo, proporcionado por disciplinas tradicionales como la ciencia política, que busca la información inherente a las causas y consecuencias de orden público.

También puede ser normativo, una vez que se reconozca que la información política es relevante. Ello implica un dinamismo entre las variables dependientes (extremos) y las variables independientes (medios) que son de carácter valuativo.

Se precisa de estos planteamientos que las políticas públicas surgen de aquella información que se recolecta con respecto a un problema específico, lo que conlleva que para su aplicación se formulen diferentes pasos a fin de dar solución al problema presente. Así pues, dicho proceso puede ser aplicado en aquellos casos en las que las relaciones sociales pueden verse afectadas por aquellos factores internos y externos que lesionan una adecuada comunicación y entendimiento en un grupo social, como es el caso de los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

1.3 Metodología de las políticas públicas.

Una clave importante adoptada en la investigación y análisis de problemas sociales, es el reconocimiento de su complejidad cada vez mayor. Este desarrollo ha sido acompañado por el uso de un conjunto de perspectivas, teorías y métodos, incluyendo la opinión de expertos en diversas áreas políticas, como son el proceso de creación, determinación crítica, y comunicación de la información política relevante procesada. La base metodológica del análisis de política, hoy por hoy, se puede concebir como una forma de multiplicidad crítica.

Esta multiplicidad demanda un proceso de triangulación para mejorar la información política relevante. Así, es necesario emplear diversas concepciones, perspectivas, métodos, experiencias, medidas, fuentes de datos y medios comunicacionales. En este ámbito, la idea de la multiplicidad adquiere una importante ventaja metodológica que se aproxima a la verdad, a lo difícil de conocer, empleando

procesos que triangulan información como estrategia política para mejorar los conocimientos relacionados.

La metodología del análisis de política coadyuva en cuanto a la información que es útil, al contestar cinco preguntas: - ¿cuál es la naturaleza del problema?, ¿qué políticas se han implantado en el pasado y presente para tratar el problema de política, y cuáles son sus resultados?.

- ¿Cómo contribuye el valor de estos resultados en la solución del problema?

- Qué alternativas políticas estarían disponibles en dirección del problema de la política, y cuáles con sus probables o futuros resultados?

- Qué alternativas políticas se deben poner en acción para solucionar el problema?.

- Las respuestas a estas preguntas acreditan información relevante sobre: los problemas, futuro, acciones, resultados y funcionamiento de la política. Así podemos resumir el análisis de políticas públicas e varios pasos:

1.- Verificación, definición, descripción detallada de problema.

2.- Definición de los criterios de evaluación.

3.- Identificación de políticas alternativas.

4.- Comparación de las políticas alternativas.

5.- Definición de las políticas alternativas.

6.- Implementación, monitoreo y evaluación de la política.

- También se proporciona una orientación sobre cinco procedimientos generales que son comúnmente aplicables a la mayoría de los esfuerzos tendentes a solucionar

los problemas humanos: definición, predicción prescripción y evaluación. Tales elementos procedimentales reciben denominaciones especiales.

- El problema que se estructura (definición) aporta la información sobre las condiciones que dan lugar a u problema de la política.

- El pronóstico (predicción) provee información sobre las consecuencias futuras al aplicar alternativas de solución ofrecidas por la política, incluyendo la de no hacer nada.

- La recomendación (prescripción) facilita información sobre el presente y de las consecuencias posibles de aplicar alternativas ofrecidas por la política.

- La evaluación, suministra la información sobre el valor de estas consecuencias con la intencionalidad de solucionar o aliviar el problema.

1.4 Importancia de la evaluación de las políticas públicas.

La evaluación es la determinación sistemática de la operación y/o de programas y políticas, comparado con un ajuste de estándares explícito o implícito y n significado de contribución al mejoramiento del programa o política.

La evaluación adquiere sentido en la medida que posibilita el perfeccionamiento de la acción mediante un proceso de retroalimentación. Un elemento clave de la concepción de la evaluación es: no evaluar, sino para mejorar los programas, la organización de las tareas y la transferencia a una selección

metodológica más eficiente (Weiss, 1998, [.maxwell.syr.edu/plegal/tips/select.htm](http://maxwell.syr.edu/plegal/tips/select.htm). 2009).

De esta manera, la definición y estructuración de un problema es la parte crucial en el análisis de políticas públicas. Al respecto Dery Simens (1984) considera que todo analista deberá consultar varias disciplinas asociadas con la solución de un problema, pero no siempre encontrará respuestas correctas o satisfactorias a preguntas directas tales como: ¿Cuál es un problema?, ¿Cuál es la definición más idónea de problema?, ¿Cómo formularemos el problema? Y ¿Cómo podemos verificar que la definición de problema está bien planteada?. El punto de encuentro implica que para definir un problema debidamente, es imprescindible esclarecer cuál es su tipo o clase, lo que termina dándole un rol determinante al analista político. No importa si lo concebimos como un problema social siempre y cuando haya sido contemplado en la agenda de la política correspondiente con el proceso político, acorde con los objetivos y metas perseguidas. Se trata de visualizar las oportunidades para el mejoramiento.

Por su parte, Muñoz, A (2006) señala que la evaluación es considerada parte esencial del proceso de análisis de políticas públicas. En primer lugar, provee información sobre el desempeño de la política y ofrece información acerca del cumplimiento de sus objetivos y metas. En segundo lugar, contribuye a la clarificación y crítica de los valores en la selección de metas y objetivos en la medida en que, como resultado de la evaluación, se observa que algunos objetivos y metas de acuerdo con determinadas acciones que pretenden influir sobre los factores asociados del problema no generan los resultados esperados. En tercer lugar, permite la aplicación de otros métodos del análisis de políticas y se convierte en un insumo para la reestructuración del problema y la recomendación de políticas. La información sobre el inadecuado desempeño de la política induce a la redefinición y

reestructuración del problema de política, o a la revisión de políticas alternativas para la solución del problema.

Al respecto Browne y Wildavsky, (1983: citados por Muñoz, 2006), sistematizan diferentes tipos de evaluación de políticas públicas e identifican, en cuanto al momento de realización de la actividad, la evaluación retrospectiva, prospectiva y continua. La primera de ellas se realiza luego de la implementación; la prospectiva se realiza antes; y la continúa durante el proceso.

En cuanto a los tipos de evaluación que tratan de responder la pregunta de ¿qué se evalúa?, identifican la pseudoevaluación, la cuasi evaluación, la evaluación concentrada en metas, extensa, inferencial, exenta de metas, de metas múltiples, cierta, teórica de decisiones y la meta evaluación. Todos estos tipos de evaluación se caracterizan por ser retrospectivos, es decir, intentan medir la efectividad de la política o del programa una vez implementado, ya sea en cuanto a resultados, comparando los objetivos y metas planteados con los obtenidos, o en cuanto a procesos y desempeño de la implementación.

Se infiere que el objetivo de la evaluación es conocer el cumplimiento de las metas, sin importar si éstas son las metas que realmente garantizarían la solución del problema público.

No obstante, en estos casos pudiese ocurrir que las metas estén orientadas sólo a influir sobre los síntomas en lugar de las causas del problema público, lo que reduce, así, el ámbito de acción de la política o programa. De la misma manera, pudiese ocurrir que la política o programa omita acciones orientadas a afectar causas o

determinantes con un peso relativamente alto sobre el comportamiento del problema público.

El segundo supuesto es que el problema al cual se intenta modificar y dar solución mediante una política o programa es el correcto. Sin embargo, no siempre se encuentran programas y políticas que en su proceso de diseño se centren en una buena estructuración del problema público, estructuración que, entre otras cosas, considere los múltiples factores que los afectan. Se trata, en este caso, de la evaluación de una política o programa que desde el punto de vista conceptual pudiese estar bien diseñado, pero que no da respuesta al problema correcto y, por consiguiente, no tiene el impacto esperado.

Cuando un problema público no ha sido bien definido y por consiguiente no está bien estructurado, pudiésemos caer en el error de diseñar políticas y programas, que aunque conceptualmente sean correctos, no resuelvan el problema en cuestión. A este error se le conoce como tipo III y son aquellos en los cuales se resuelve el problema incorrecto (Raiffa en Dunn, 1994 citado por Muñoz, 2006). De acuerdo con lo planteado por Aguilar (1993), la historia de las decisiones públicas es una colección del error de tercer tipo (p. 66).

Existen cuatro posibles combinaciones entre la manera, buena o mala de estructurar el problema público y la presencia de una política o programa correcto o incorrecto: la primera combinación es aquella en la que el problema está bien estructurado pero la política no es conceptualmente correcta; es el caso del primer supuesto. La segunda es aquella en la que el problema está bien estructurado y la política es correcta; en este caso se debe evaluar mediante métodos empíricos la

efectividad de la política, tanto en su desempeño y proceso como en sus resultados e impacto.

La tercera combinación es aquella en la que el problema está mal estructurado y la política es correcta; es el error tipificado como III. Por último, la cuarta combinación posible es aquella en la que el problema está mal estructurado y, además, la política está conceptualmente incorrecta; es el peor de los escenarios.

Al no cumplirse los supuestos mencionados (que la política o el programa esté bien diseñado desde el punto de vista conceptual y que de estarlo demos solución al problema correcto), las evaluaciones empíricas orientadas a conocer la efectividad de las políticas y programas y medir sus metas tanto de procesos como de resultados, pudiesen arrojar conclusiones no sólo limitadas, sino también equivocadas.

Se precisa que al iniciar la evaluación empírica es necesario revisar la coherencia conceptual de la política o programa, así como descartar un posible error. De esta manera, se complementan la evaluación empírica orientada a conocer y medir la efectividad de la política o programa, con la evaluación conceptual orientada a revisar si estamos ante la presencia de una política o programa correctamente diseñado para dar solución a un problema público correctamente estructurado.

Dunn (citado por Muñoz, 2009) se basa en la necesidad de centrar el análisis y formulación de las políticas públicas en la estructuración del problema. Sin embargo, no se ha considerado la necesidad de que también para la fase de evaluación la estructuración del problema público sea el centro y punto de inicio.

Tomando en consideración todo lo expuesto, Curcio, p (2007) plantea una metodología de evaluación sustentada en tres componentes:

1. Elaboración del marco conceptual de la evaluación
2. Evaluación conceptual de la política o programa
3. Evaluación empírica

1.5 Elaboración del marco conceptual de la evaluación.

Se fundamenta en la definición y estructuración del problema público, lo cual no es una tarea fácil debido a que éstos se caracterizan por ser complejos, interdependientes, subjetivos, conflictivos; no están dados, sino que son el producto de construcciones sociales y políticas. Los problemas públicos no son condiciones objetivas en las cuales los hechos son casos dados, por el contrario, el mismo hecho puede ser interpretado de manera diferente por los diversos actores debido a las múltiples concepciones acerca de la naturaleza humana, gobierno y oportunidades sociales.

Los problemas públicos son aquellas necesidades insatisfechas o valores no alcanzados que afectan a un colectivo y que deben contar con una solución y una intervención factible desde el punto de vista legal, económico, administrativo y político por parte del gobierno. La solución debe formar parte de la definición del problema. Así lo plantea Wildasvsky, en Dunn (citado por Curcio, 2008), al referirse que la creatividad en el análisis de políticas públicas consiste en encontrar problemas sobre los cuales debe y puede hacerse algo.

Estos autores identifican cuatro características de los problemas públicos. En primer lugar, la interdependencia, mediante la cual los problemas públicos de un área afectan otras áreas, planteando de esta manera una noción de sistema de problemas, los cuales no pueden ser resueltos por aproximaciones analíticas, es decir, descomponiéndolo en sus múltiples partes para resolver cada una de ellas de manera independiente. Los problemas públicos, entendidos como sistemas, requieren una aproximación holística y deben ser tratados de manera inseparable.

La segunda característica es la subjetividad. Los problemas públicos no son datos externos, sino construcciones sociales y políticas de la sociedad que dependen de los valores de los sujetos que lo definen y estructuran. La artificialidad es la tercera característica que identifica en los problemas públicos debido a que éstos son posibles sólo cuando las personas tienen juicios acerca de alterar alguna situación problemática. Por último, la cuarta característica es la dinámica de los problemas públicos, en la medida en que existen tantas soluciones como definiciones.

Otro elemento importante que se debe tener presente en el momento de la definición del problema público es su condición de valor específico final o general final. Se trata de aquellos problemas asociados con mejoras en la calidad de vida del individuo y de la sociedad en su conjunto. Constituyen la guía y el norte de las políticas públicas; entre ellos podemos mencionar las relaciones sociales, la libertad de expresión, entre otras.

De acuerdo con lo expuesto por Aguilar (1993, citado por Cursio, 2008), plantear un problema es un ejercicio lógico y científico muy depurado. Se trata nada menos que de la formación de los conceptos sociales (su identidad y diferencia, su

clasificación) y de la formación y prueba de los enunciados causales (teorías y modelos), (p. 66).

La estructuración de problemas públicos puede realizarse mediante la construcción de modelos, que no son más que la representación artificial de la realidad. Estos modelos pueden ser expresados como conceptos, diagramas, gráficos y ecuaciones matemáticas que, a su vez, pueden ser utilizados no sólo para describir, explicar y predecir los elementos de un problema, sino también para recomendar cursos de acción para resolverlo.

Los modelos producto de la estructuración de problemas públicos pueden ser descriptivos o normativos, y cada uno de ellos puede ser, verbal, simbólico, procedimental o sucedáneo. Dependerá de las características del problema el que se presente su estructuración en uno u otro tipo de modelo.

Por esta razón, consideramos que un modelo esquemático mediante el cual se visualicen los múltiples factores asociados al problema y la interrelación entre ellos es de gran ayuda para garantizar la buena estructuración de problemas de este tipo, por lo que para efectos de la metodología de evaluación de políticas públicas a desarrollar en esta investigación, consideramos que la estructuración de los problemas públicos de salud debe expresarse mediante un modelo procedimental.

El modelo procedimental permite, en primer lugar, expresar de manera esquemática y sistematizada los múltiples factores asociados al problema público de salud, así como su interrelación; en segundo lugar, tener una visión general del problema, así como de los detalles más específicos. En tercer lugar, diferenciar las causas de los síntomas del problema.

El que se puedan diferenciar las causas de los síntomas del problema permitirá contar con políticas de relativa mayor o menor amplitud. En la medida en que se identifiquen las causas de raíz del problema y las acciones estén dirigidas a ellas, se puede garantizar un ámbito más amplio de la política y un mayor impacto sobre el problema. Por el contrario, si las acciones sólo se dirigen hacia los síntomas del problema, las probabilidades de tener un impacto sobre éste se reducen.

La construcción del marco conceptual de la evaluación, caracterizado por la definición y estructuración del problema público, es el insumo para los siguientes dos componentes de la evaluación de políticas y programas públicos en salud. Este marco conceptual es la base para descartar la presencia de un error tipo III en la política y para construir el modelo de referencia en la evaluación conceptual y empírica.

1.6 Evaluación conceptual de las políticas y programas.

La evaluación conceptual de la política o programa público tiene como objetivo revisar su diseño teórico y analizar su coherencia. Esta evaluación se puede realizar independientemente de que se haya implementado la política y, por consiguiente, que se hayan obtenido algunos resultados. Por tal motivo, se trata de una evaluación prospectiva.

La coherencia de la política o el programa se entiende desde dos perspectivas: una externa asociada a la presencia o no de un error tipo III, y otra interna que relaciona los objetivos planteados con las actividades a desarrollar para alcanzarlos. Para evaluar ambas coherencias se debe contrastar la política con un marco de

referencia o un "deber ser", construido a partir del marco conceptual de la evaluación, es decir, de la estructuración del problema.

Construcción del "deber ser": Weiss (1998) plantea que la evaluación como la valoración sistemática de los resultados de un programa o política comparada con un conjunto de estándares explícitos o implícitos requiere, al inicio, de un marco teórico conceptual que oriente al evaluador en cuanto a dónde enfocarse y a qué buscar, de manera de tener alguna noción acerca de cómo suceden los hechos y sus razones.

La metodología propuesta consiste en que a partir del marco conceptual y de la estructuración del problema público, elaborado bajo la concepción de que se trata de problemas tipo fin y determinados por múltiples factores, identifiquemos los objetivos y acciones que se deben llevar a cabo para solucionarlo, los cuales deben estar orientados a garantizar un equilibrio entre la intervención sobre las causas y los síntomas.

En este sentido, se debe diseñar lo que "debería ser" una política o programa público para la solución del problema. Esta construcción teórica del "deber ser" nos permitirá contar con una referencia para contrastarla de manera conceptual con la que evaluamos.

Coherencia externa: Para evaluar la coherencia externa y revisar si se incurre en un error tipo III se debe constatar, por una parte, que los objetivos generales y específicos planteados en la política estén asociados y pretendan dar solución al problema definido como valor específico final. Por otra parte, que las actividades de

la política estén dirigidas a actuar sobre las causas y síntomas identificados previamente en la estructuración del problema público.

Si los objetivos y actividades que se plantean en la política o programa sometido a evaluación no coinciden con el valor específico final, con los múltiples factores asociados, con las causas y con los síntomas identificados en la estructuración del problema y recogidos en el "deber ser", pudiésemos estar ante la presencia de un error tipo III. En caso contrario, podemos descartar la presencia de un error tipo III y proceder a evaluar la coherencia interna de la política o programa.

Coherencia interna: La evaluación en cuanto a la coherencia interna de la política debe incluir el análisis de los objetivos generales y específicos con respecto a las metas o productos de la política, las estrategias, las actividades y, en general, todas las acciones y contenidos de las políticas.

Es importante realizar este tipo de evaluación desde los objetivos hasta las actividades debido a que en ocasiones observamos que puede existir un buen planteamiento de los objetivos generales, en el cual se evidencia que están orientados efectivamente a la solución de un problema final, pero al revisar los objetivos específicos, las metas, y particularmente las actividades y estrategias que se supone garantizarán el cumplimiento de esos objetivos generales, nos encontramos con que no tienen relación con el planteamiento inicial del objetivo general ni con el problema final, y mucho menos con sus factores asociados, mostrando de esta manera una gran incoherencia a lo interno de la política o programa.

1.7 Evaluación empírica de las políticas y programas.

El tercer componente de la metodología es la evaluación empírica, la cual está orientada a conocer la efectividad de la política o programa, medir el cumplimiento de las metas de desempeño, relacionado con el proceso de implementación, y las de resultado, relacionadas con el impacto y modificación del problema público.

Este tipo de evaluación requiere de información que nos permita analizar, ya sea de manera descriptiva o analítica, mediante la formulación de modelos, los resultados obtenidos con la ejecución de las políticas.

Operacionalización del modelo: La evaluación empírica, al igual que la conceptual, parte de la estructuración del problema público. Este tipo de evaluación requiere de la construcción de un modelo en el cual se identifiquen las variables presentes en el problema, ya sea la dependiente asociada al valor específico final como las independientes expresiones de estos múltiples factores asociados.

Las fases propuestas para la construcción de los modelos son, en primer lugar, la operacionalización del modelo conceptual del problema, es decir, la identificación de las variables, tanto independientes como dependientes, y la construcción de los indicadores. Los factores asociados constituirán las variables independientes del modelo, incluyendo las acciones de la política o programa sometido a la evaluación, mientras que el valor específico final será, en el modelo, la variable dependiente.

En segundo lugar, debemos proceder, por una parte, a buscar la información, y por la otra a emplear las herramientas que nos arrojen los resultados sobre la asociación entre las variables y sobre la determinación que las independientes ejercen

sobre la dependiente. La evaluación empírica, de acuerdo con la metodología que planteamos, la podemos subdividir en evaluación descriptiva y analítica.

Evaluación descriptiva: Consiste en la revisión, análisis y descripción de los indicadores que, de acuerdo con la operacionalización del modelo conceptual, nos reflejan el comportamiento, en el tiempo, de las variables que hemos identificado como dependientes y que en definitiva miden los cambios del problema.

Debemos tener presente que el comportamiento de la variable dependiente, es decir, del problema, está asociado a diversos fenómenos en el transcurso del período en estudio. Estos fenómenos son tanto los factores que lo afectan como también la implementación de la política o programa que evaluamos. En ese sentido, es de esperar cambios en el comportamiento del problema a lo largo de la serie de tiempo, particularmente en los momentos de implementación de la política.

La evaluación descriptiva podría resultar limitada, ya que no incorpora, aunque las hayamos identificado, las múltiples variables independientes que pueden influir sobre el comportamiento de la variable dependiente, incluyendo la intervención mediante políticas y programas públicos. Sin embargo, resulta de gran utilidad y referencia para la evaluación analítica, particularmente cuando se nos presentan inconvenientes con la obtención, calidad y confiabilidad de la información para analizar los modelos multivariados a través de métodos estadísticos.

Evaluación analítica: La evaluación analítica nos permite medir, mediante el diseño de modelos, si la implementación de la política o programa ha tenido algún efecto en el comportamiento de la variable dependiente.

Para analizar el efecto que la implementación de la política o programa pudiese tener sobre el comportamiento de la variable dependiente, proponemos realizar un análisis de series de tiempo para variables dicotómicas mediante la utilización de una regresión instrumental.

La variable dependiente será aquella definida en la operacionalización del modelo y se definirán dos variables independientes: 1) el tiempo medido por un contador del número de años de la serie y 2) la implementación del programa medida por una variable *dummy*, es decir, aquella a la que se le asignan dos valores. En este caso con valores de "0" en los años anteriores a la implementación y valores "1" en los años de la implementación.

Los resultados de la regresión instrumental de este modelo nos permiten analizar, en primer lugar, si la variable dependiente mostró una tendencia ascendente o descendente a lo largo de los años: si el signo del coeficiente de la variable tiempo es positivo significa que la variable dependiente mostró una tendencia ascendente, y si es negativo, descendió.

En segundo lugar, la regresión instrumental nos muestra si la implementación de la política o programa, medido por la variable *dummy*, tuvo efectos sobre el comportamiento de la tendencia de la variable dependiente, es decir, nos muestra si hubo un cambio en la pendiente de dicha variable luego de la intervención: si la probabilidad del coeficiente de la variable *dummy* es menor de 0,05, podemos decir que la pendiente de la variable dependiente sufrió cambios luego de la implementación del programa público; si por el contrario, es mayor de 0,05, el programa no generó cambios en el comportamiento de la variable dependiente.

Recordamos el hecho de que los análisis de series de tiempo para variables dicotómicas sólo nos muestran el comportamiento de la variable dependiente y el efecto que las políticas o programas públicos implementados tienen sobre ese comportamiento. Estos modelos no incorporan en el análisis los otros factores asociados al problema público y aunque nos permite llegar a algunas conclusiones, es necesario complementarlo con un análisis multifactorial.

1.8 Políticas públicas de la universidad de oriente referidas a las relaciones sociales.

La política pública es un fenómeno complejo en el que tienen lugar estrategias de intervención estatal, de gestión social y de producción de sentido. La línea busca un acercamiento integral y multidisciplinario que permite tanto evaluar y analizar la acción de cambio del proceso de la política, esto es, su desempeño e impacto; como estudiar las lógicas de la política en tanto acción en sí misma en términos económicos, políticos, sociales y culturales. Una de las principales fortalezas de esta línea de investigación reside entonces en su aproximación crítica a la política pública, así como a los estudios sobre la misma realizados desde diversas disciplinas sociales.

Así pues la política pública de la Universidad de Oriente se encuentra enmarcada en aquellos aspectos, económicos, políticos, sociales y culturales que satisfacen necesidades del personal que en dicha institución labora para brindar un mejor servicio educativo a sus estudiantes.

Es por ello que, la Universidad de Oriente reafirma su compromiso de ser el centro de estudio, análisis y producción de ideas necesarias para el desarrollo social,

económico y político del Oriente del País, capaz de desarrollar métodos y tecnología innovadoras, de asegurar la calidad por medio de los sistemas eficientes de planificación, evaluación y motivación.

La Universidad será una Institución cuyo ambiente estimule la creatividad y productividad de todos sus miembros. Así mismo deberá ocupar una posición de liderazgo en investigación y logros académicos. Con intención de situarse en un lugar privilegiado en los sueños de cada miembro de la Comunidad Universitaria

Por otro lado, está el de formar profesionales del más alto nivel de calidad, profesionales que atiendan problemas de su particular formación y competencia, bajo un alto espíritu de solidaridad y compromiso social. Se trata de formar profesionales creativos, capaces de destacarse en un mercado cada vez más competitivo con el mejoramiento de la calidad de vida y con el desarrollo.

Mantener una permanente vinculación con sus egresados para su actualización constante. Así mismo, permanecer en contacto con los sectores sociales y productivos.

Brindar a sus trabajadores tanto, en la parte académica, administrativa y estudiantil las mejores condiciones para que estos encuentren el éxito en el desempeño de sus funciones. Mantener un clima de respeto mutuo, de libertad de expresión, organización, de pluralidad de todas las corrientes de pensamiento, dentro de un ambiente de responsabilidad y tolerancia a todas las ideas e igualmente estar vinculada con su entorno.

La misión constituye el marco de referencia que fundamenta el sentido por el que habrá de transitar la Universidad.

Para el Dr. Luis Manuel Peñalver, Rector Fundador de la UDO Monagas, Se llama relaciones públicas al arte y ciencia de gestionar la comunicación entre una organización y público clave para construir, administrar y mantener su imagen positiva. Es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo estratégico. Tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo) sino que también lo escucha y atiende sus necesidades, favoreciendo así la mutua comprensión entre la organización y su público, y permitiendo que se use como un fuerte empresarial al momento de posicionarse, como herramienta extra a la publicidad y el manejo de una imagen corporativa.

En este sentido, señala dicho autor que toda actividad de relaciones públicas tiene como finalidad principal la gestión de la imagen institucional, mediante el desempeño de las siguientes funciones:

- **Gestión de las comunicaciones internas:** Es de suma importancia conocer a los recursos humanos de la institución y que éstos a su vez conozcan las políticas institucionales, ya que no se puede comunicar aquello que se desconoce, es por ello que para la Universidad de Oriente es de vital importancia dar a conocer a toda la población docente sobre sus derechos y deberes dentro de la institución para que de esta forma pueda mantenerse un clima óptimo entre los docentes.

- **Gestión de las comunicaciones externas:** Toda institución debe darse a conocer a sí misma y a su accionariado. Esto se logra a través de la vinculación con otras instituciones, tanto industriales como financieras, gubernamentales y medios de comunicación.

- **Funciones humanísticas:** Resulta fundamental que la información que se transmita sea siempre veraz, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento institucional.

- **Análisis y comprensión de la opinión pública:** es necesario manipular a la opinión pública para ordenar el caos en que está inmersa. Es esencial comprender a la opinión pública para poder luego actuar sobre ella.

Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas: El trabajo de toda relación pública debe tener una sólida base humanista con formación en psicología, sociología y relaciones humanas. Se trabaja con personas y por ende es necesario comprenderlas.

También es importante el intercambio con otras áreas dentro de la comunicación como ser la publicidad o el marketing. Si bien estas últimas tienen fines netamente comerciales, debe existir una coherencia entre los mensajes emitidos por unas y por otras para así colaborar a alcanzar los fines institucionales.

En la determinación de estas Funciones juegan un papel de primera magnitud los recursos humanos, sólo una adecuada gestión de los mismos haría posible la consecución de aquellos. En este sentido, son las personas las que hacen posible la orientación hacia unos resultados. La implicación personal y la consideración de la importancia que tiene para la Universidad de Oriente la función que desarrolla en la implantación de un sistema de calidad, se convierten en herramientas necesarias para la introducción del mismo.

Al mismo tiempo se exigen un continuo esfuerzo por parte de los Docentes de adaptación a los principios de mejora total. De este modo, como se menciona en la “Guía para la auto evaluación de la Administración Pública” (2000), la implicación

en todo proyecto de modernización y la valoración del trabajo desarrollado puede convertirse en un factor de motivación para los Docentes, ya que como consecuencia de la involucración de las personas en la organización y el reconocimiento de su esfuerzo, todo el que se implica en las acciones de mejora obtiene un mayor nivel de satisfacción en su desempeño.

Para la consecución de ese trabajo bien hecho destacamos otras Funciones como: a) la planificación de los recursos humanos en función de las necesidades reales de la Docentes, b) un sistema de promoción más ágil basado en la preparación y capacidad de trabajo de los empleados, c) aportar la formación necesaria para aumentar la competitividad de los servicios que prestan, y d) la instauración de un sistema de evaluación del rendimiento, etc. Todo ello redundará en la necesidad de contar con un personal motivado y suficiente preparado para afrontar los nuevos retos que impone la sociedad actual.

Por otra parte y para la implementación de estas Funciones básicas ya antes mencionadas tenemos como Agencia principal y encargada de la aplicación de las mismas a APUDO, Ya que es la institución de primera instancia a recurrir y la más propicia para velar por el buen desempeño de los docentes de la Universidad de Oriente, así como también la más adecuada de encargarse de mantener un clima óptimo entre sus trabajadores a través del mantenimiento de unidad entre los mismos, garantizando sus deberes y derechos sin discriminación alguna, considerándose estos como el objetivo principal de dicha asociación.

Y es por ello que se asume que las políticas públicas en la Universidad de Oriente debe estar regida por dichas funciones, ya antes mencionadas, para mantener un adecuado funcionamiento de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO LEGAL

Para el presente estudio se tomará como referente legal aquellas disposiciones que versan sobre las adecuadas relaciones sociales; entre estas:

2.1 Constitución de la republica bolivariana de Venezuela (1999). La cual establece en sus artículos 57 y 58 lo siguiente:

Artículo 57. Toda persona tiene derecho a expresar libremente sus pensamientos, sus ideas u opiniones de viva voz, por escrito o mediante cualquier otra forma de expresión, y de hacer uso para ello de cualquier medio de comunicación y difusión, sin que pueda establecerse censura. Quien haga uso de este derecho asume plena responsabilidad por todo lo expresado. No se permite el anonimato, ni la propaganda de guerra, ni los mensajes discriminatorios, ni los que promuevan la intolerancia religiosa.

Se prohíbe la censura a los funcionarios públicos o funcionarias públicas para dar cuenta de los asuntos bajo sus responsabilidades. (p. 13).

Lo planteado en este artículo da a entender que las relaciones sociales, a través de la comunicación y el contacto libre con los demás es un derecho de toda la población venezolana, por lo tanto, los docentes que fueron seleccionados para formar parte de esta investigación pueden acogerse a éste para manifestar, a través de la comunicación eficaz y de sus relaciones sociales con los otros, sus ideas, sentimientos y emociones.

Artículo 58. La comunicación es libre y plural, y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como a la réplica y rectificación cuando se vea afectada directamente por informaciones inexactas o agraviantes. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir información adecuada para su desarrollo integral.(p. 14).

Se entiende que los docentes pueden hacer uso de relaciones sociales efectivas como un medio para la transmisión de información veraz al resto de sus compañeros de trabajo, así como emplearla como la vía para establecer lazos y relaciones interpersonales que garanticen la armonía entre el cuerpo docente que labora en la UDO.

2.2 Acta constitutiva y estatutos de la asociación de profesores núcleo anzoategui (1996).

Artículo 1: La Asociación de profesores de la Universidad de oriente del Núcleo de Anzoátegui es una Asociación Civil de carácter gremial y científico, sin fines de lucro, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio y con todos los derechos, obligaciones y atribuciones que le señalan las leyes de la República...

Parágrafo Primero: Dada la naturaleza gremial, científica y universitaria, esta Asociación deberá estar desvinculada de organizaciones político-partidistas y religiosas.

Se precisa de este artículo el carácter civil, gremial y científico que conformado por el cuerpo docente y profesores de la UDO, quienes están en el deber de administrar su patrimonio y todo lo relacionado con contrataciones y beneficios que le son propios, pero a su vez deben estar desvinculados de organizaciones político-partidistas que pudieran lesionar su buen funcionamiento. No obstante, esta disposición no ha sido acatada por el personal docente de la UDO, pues estos han visto entorpecidas sus relaciones sociales a causa de disyuntivas de tipo político lo que se traduce en el mal cumplimiento de sus funciones.

Artículo 5: son fines y derechos de APUDO-ANZOÁTEGUI.

c) Velar por los derechos, deberes e intereses de los miembros y ser el medio de expresión del Personal Docente y de Investigación de Núcleo Universitario de Oriente.

e) Promover y mantener estrecho contacto con las Asociaciones similares de Universidades Nacionales y extranjeras, para fomentar el intercambio científico, la solidaridad y la unidad de profesorado universitario.

f) Propiciar y mantener la unidad de sus miembros sin discriminación de credos, razas, sexo, ideología y política y nacionalidad.

Para APUDO mantener un clima óptimo entre sus trabajadores es su principal objetivo, todo ello a través de mantenimiento de unidad entre los mismos, velar por sus derechos, deberes e intereses, sin discriminación alguna. Cabe señalar que debido a los problemas presentes en las relaciones sociales de los docentes de la UDO estos fines no son tomados en cuenta por cuanto, se ha podido precisar cierta discriminación como consecuencia de las tendencias políticas de unos trabajadores y otros.

2.3 Reglamento del personal docente y de investigación. (1992)

Artículo 66: El personal docente y de investigación de la Universidad gozará de libertad para enseñar e investigar en su campo de conocimiento dentro de la orientación y normas de la Universidad y las Leyes del país. Su participación activa en la vida universitaria es un deber y un derecho, y se cumplirá dentro de las normas dictadas por la universidad.

Artículo 67: Los miembros del personal docente y de investigación están en el deber de realizar con la mayor dedicación y empeño las labores propias de sus funciones, incluyendo aquellas otras tareas administrativas y de extensión que les sean encomendadas dentro del régimen de participación de la Universidad. Igualmente deberán constituir con su ejemplo conducta a incrementar el nivel ético, científico y cultural de la Universidad, coadyuvar eficazmente en el mantenimiento del orden y disciplina universitaria y colaborar con las autoridades y el personal Universitario en la conservación de los bienes y demás pertenencias de la Universidad.

Artículo 68: Los miembros del personal docente y de investigación están en la obligación de asistir puntualmente a las clases y otras actividades docentes programadas en el período lectivo, cumplir con los deberes de investigación dentro de los planes y lapsos establecidos y asistir a los actos universitarios a que fueren convocados. Deberán ejercer, asimismo, una función orientadora y formativa sobre el estudiantado, y estarán obligados a cooperar en los programas de tutoría que la Universidad instituya para sistematizar y mejorar aquella función.

Artículo 69: Los miembros del personal docente y de investigación deberán cumplir con la permanencia en la institución, prevista en el Capítulo III correspondiente a la dedicación. Durante este tiempo, el profesor desempeñará sólo las funciones inherentes a sus responsabilidades docentes de investigación y de extensión.

Artículo 70: Los miembros del personal docente y de investigación están en la obligación de presentar al Jefe de Departamento aquellos informes que le sean requeridos sobre sus actividades docentes, administrativas, de investigación o extensión.

Artículo 71: Los profesores docentes o investigadores, ordinarios o no, compartirán con la Universidad el derecho de participar en los beneficios que generen las obras de ingenio, creadas

Se desglosa de este articulado que el personal docente de la Universidad de Oriente tiene la libertad para enseñar e investigar en su campo de conocimiento dentro de las normas dictadas por la universidad. Así mismo, realizar con la mayor dedicación y empeño las labores propias de sus funciones, tanto administrativas y de extensión constituyéndose en su ejemplo en el mantenimiento del orden y disciplina universitaria. Lo que significa que para llegar a cumplir estas metas el personal docente de la UDO debe mantener una buena comunicación propiciando así la formación en equipos y el mantenimiento y respeto de ideas de cada quien.

CAPITULO III

CONTEXTO CUANTITATIVO

En el presente capítulo se ofrece el análisis cualitativo de la información, con su respectiva representación gráfica, así como su interpretación.

3.1 Indicadores

3.1.1 Integración a Equipos de Trabajo.

Para Sun Tzu, (2002) El trabajo es la interdependencia entre individuos que comparten responsabilidades en asuntos específicos para una organización. El equipo es un grupo de personas interdependientes con respecto a la información, las fuentes, las habilidades y la combinación de esfuerzos para llevar a cabo una meta común.

Actualmente las organizaciones se basan en un consolidado equipo de trabajo en el que se coordinan todos los elementos para implementar calidad, productividad, servicios y atención ciudadana.

El concepto de formar equipos de trabajo en las organizaciones va más allá de las simples estructuras técnicas y administrativas, son sistemas de relaciones que poseen personalidad y metas propias.

La idea es crear equipos de trabajo efectivos con metas claras, miembros con habilidades pertinentes, compromiso unificado, confianza mutua entre sus miembros buena comunicación y un liderazgo apropiado.

Como en toda estructura, para un funcionamiento eficaz deben de tomarse en cuenta algunos principios fundamentales de organización. Para ello se hace referencia a los que consideramos de mayor importancia.

a) Principio de la especialización. Cuanto más se divida el trabajo, dedicando cada empleado a una actividad limitada y concreta, se obtiene mayor eficiencia, precisión y destreza. La organización debe fundamentarse en la división del, trabajo generando una especialización de las personas en determinadas actividades y, con ello, un incremento en la cantidad y la calidad del trabajo ejecutado.

b) Principio de la unidad de mando. Para cada función debe existir un solo superior inmediato. Este lineamiento recoge el adagio popular que reza: “El que a dos jefes sirve, con alguno queda mal”. En función de lo anterior, al diseñarse la organización de una institución o dependencia debe dejarse bien claro quién será el superior inmediato de cada empleado y siempre deberá respetarse esa cadena de mando, incluso por el propio titular. Por lo tanto, las instrucciones deben canalizarse jerárquicamente a través de los encargados de cada sección o área.

c) Principio de la definición funcional. Deben definirse por escrito las actividades y responsabilidades que corresponden a cada puesto, entendiendo por éste la unidad de trabajo de personal específico. El trabajo de cada persona, la actividad de cada organismo y las relaciones de autoridad y responsabilidad son aspectos que deben ser claramente definidos por escrito.

d) Principio de autoridad y responsabilidad. La autoridad es el poder de dar órdenes y exigir obediencia a los colaboradores. Por su parte, responsabilidad es el deber de dar cuentas al superior.

e) Principio de igualdad. Destaca que debe haber una correspondencia entre el volumen de autoridad y de responsabilidad atribuida a cada persona u organismo. Esta equivalencia es necesaria para evitar que se tenga excesiva responsabilidad sin la necesaria autoridad o, en caso contrario, demasiada autoridad con muy poca responsabilidad.

f) Principio de delegación. La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, lo cual significa que el jefe debe favorecer que sus colaboradores puedan tomar decisiones en el ámbito de sus atribuciones, libremente, aunque lo involucren a él.

g) Principio de equidad en carga de trabajo. El propósito de la organización es equilibrar las cargas de trabajo para todos los colaboradores en función a sus niveles y capacidades, para que puedan enfrentar dentro de una jornada laboral normal la carga de trabajo asignada.

3.1.2 Libertad de Ideas.

Para Cabanellas, G (1996) el hombre libre no lo es del todo pues tiene toda actividad regulada por pautas de conducta que le dicen lo que debe y lo que no debe hacer. A estas se suma la contradicción que sostiene que aún teniendo la conducta regulada por normas existe la disyuntiva de lo que el individuo decide o no decide hacer, otorgándole otra acepción a la palabra libertad, libre albedrío.

En este sentido, define la libertad de ideas como aquella que se trata de la "facultad humana de dirigir el pensamiento o la conducta según los dictados de la propia razón y de la voluntad del individuo, sin determinismo superior ni sujeción a

influencia del prójimo o del mundo exterior", a lo que podemos agregar que, siendo así, el ser humano es libre independientemente de la existencia de las normas que rigen su conducta y de las sanciones que, como resultado de la priorización optada, se deriven.

3.2 Analisis estadisticos de los indicadores

A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta a fin de tabularlos en tablas de distribución de frecuencia y porcentual, tomando en consideración los indicadores antes descritos.

3.3 Percepcion de la integracion al equipo de trabajo docente.

Ante la siguiente pregunta ¿Se integra a equipos de trabajo? Se pudo conocer que el 62,6% de los encuestados respondió que siempre se integra, 23, 8% dijo que casi siempre, 10,2% algunas veces y un 3,4% nunca se integra al equipo de trabajo. Estos resultados pudieran significar que existen percepciones positivas, en la mayoría de los casos analizados, acerca de la integración al equipo de trabajo docente, lo que conllevaría a la unificación de esfuerzos colectivos para el logro de los fines organizacionales.

Tabla 1.- Distribución Absoluta y Porcentual en Relación a: se Integra al quipo de trabajo.

Integración a Equipo de Trabajo		
Categorías	frecuencia	porcentajes
Nunca	7	3,4 %
Algunas veces	21	10,2 %
Casi siempre	49	23,8 %
Siempre	129	62,6 %
Total	206	100 %

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

En la percepción de la integración al equipo de trabajo, según el sexo, se nota un predominio de las mujeres, es decir, las del sexo femenino a mostrar mayor integración, lo que da a entender que son ellas las que se encuentran mayormente involucradas en el trabajo de equipo.

Tabla 2.- “Integración a equipo de trabajo”, según el sexo

Sexo	Integración a Equipo de Trabajo									
	Nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre			
Total	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Masculino	5	2,4	16	7,76	21	10,1	42	23,3	84	40,7
Femenino	2	0,9	5	2,4	28	13,5	86	41,7	121	58,7
Sin información	-	-	-	-	-	-	1	0,4	1	0,4
Total										206
										100%

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

En la percepción de la integración a equipo de trabajo según la antigüedad se nota que es mayor en la medida en que posee mayor cantidad de años de servicio. Esto evidencia que se sienten más integrados porque están más identificados con la institución educativa.

Tabla 3.- Integración a equipo de trabajo, según Antigüedad

Antigüedad	Nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre		Total
	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	
1 a 4 años	1	0,4	-	-	9	4,3	22	10,6	32
5 a 9 años	2	0,9	9	4,3	9	4,3	32	15,5	52
10 a 14 años	3	1,4	4	1,9	17	8,2	26	12,6	50
Más de 14 años	1	0,4	22	10,6	16	7,6	33	16,0	72
Total									206

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

En la percepción de la integración al equipo de trabajo, se constató que ésta es mayor en quienes poseen mayor nivel de instrucción, por lo que se puede pensar que poseen mayor conocimiento y sensibilización acerca de la importancia de su participación e integración al trabajo.

Tabla 4.- Integración a equipo de trabajo según el nivel de estudio

Integración a Equipo de Trabajo										
Nivel de estudio	Nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre			
Total	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%	fa	%
Bachiller	-	-	1	0,4	-	-	17	8,2	18	8,7
Universitario	2	0,9	4	1,9	18	8,7	67	32,5	91	44,2
Postgrado	5	2,4	16	7,7	31	15,0	43	20,8	95	46,2
Sin información	-	-	-	-	2	0,9	-	-	2	0,9
Total									206	100%

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

3.4 Percepcion de la libertad de expresion del docente.

Como respuesta a la pregunta: ¿Tiene libertad de ideas?, se conoció que el 89,3% dijo No y 9,7% dijo si, mientras que un porcentaje mínimo (1%) no brindó información. Por tanto, esto pudiera significar que los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui perciben que sus ideas, opiniones y planteamientos de

cualquier índole, incluidas las de tipo político, son respetadas por los compañeros de trabajo.

Tabla 5.- Distribución Absoluta y Porcentual en Relación a: Tiene Libertad de ideas

Categorías	Libertad de Ideas	
	frecuencia	porcentajes
Si	184	89,3 %
No	20	9,7 %
Sin Información	2	1
Total	206	100 %

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

En la percepción sobre la libertad de ideas en cuanto al sexo, se constató que son las mujeres quienes tienen mayor predominio en cuanto a este indicador, lo que da a entender que no tienen limitaciones a la hora de expresarse y hacerse entender, lo que indica que son ellas quienes mantienen las relaciones sociales en la Universidad de Oriente.

Tabla 6.- Tiene Libertad de ideas según el sexo.

Sexo	Libertad de Ideas				
	Si		No		Total
	fa	%	fa	%	
Femenino	108	52,4	12	0,5	120
					58,3
Masculino	75	36,4	8	3,8	83
					40,3
Sin información	2	0,9	1	0,4	3
					1,4
Total					206
					100 %

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

En la percepción de la libertad de ideas según la antigüedad se constató que hay mayor libertad de ideas en aquel personal de mayor antigüedad, lo que indica que es mayor la experiencia y el conocimiento de sus funciones, así como mayor trato con los usuarios, generando así mejor y mayores relaciones sociales.

Tabla 7.- Tiene Libertad de ideas según el antigüedad

Antigüedad	Libertad de Ideas				
	Si		No		Total
	fa	%	fa	%	
1 a 4 años	35	16,9	6	-	41
5 a 9 años	39	18,9	6	4,3	45
10 a 14 años	56	27,1	8	1,9	64
Más de 14 años	46	22,3	8	10,6	54
Sin información	1	0,4	1	0,4	2
Total					206
					100 %

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

En la percepción sobre la libertad de ideas en cuanto al nivel de instrucción, se pudo saber que existe mayor libertad y expresión de ideas en aquellos docentes con mayor nivel de instrucción, lo que se traduce en un mayor conocimiento e importancia que estos tienen de la expresión de ideas como forma de mantener las relaciones sociales en el grupo.

Tabla 8.- Tiene Libertad de ideas según nivel de instrucción

Nivel de instrucción	Libertad de Ideas				
	Si		No		
Total	fa	%	fa	%	fa
Bachiller	16	7,7	1	0,4	17
Universitario	85	41,2	6	2,9	91
Postgrado	81	39,3	13	6,3	94
Sin información	2	0,9	2	0,9	4
Total					206

Fuente: datos suministrados por el personal docente de la Universidad de Oriente.

3.5 Comparacion arbitrada

Condicionantes sociolaborales de los Docentes públicos: Motivación y satisfacción laboral en la Universidad Regional Extremeña.

El análisis de los docentes de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui puede ser complementado con otro tipo de estudios de carácter social. Siguiendo algunas investigaciones que se han abordado, encontramos una similitud en los resultados obtenidos referentes a nuestra variable de integración a equipo de trabajo; en donde se observo que para la investigación de la Universidad Regional Extremeña esta variable fue abordada del mismo modo a nuestra investigación.

Por otra parte, y en lo que se refiere a los resultados obtenidos de la investigación de la Universidad Regional Extremeña, tenemos: La población de los docentes públicos se compone de una población total de 2320, de los cuales 1625 han respondido a la variable en estudio, y 17 lo han entregado en blanco considerándolos no válidos. El porcentaje de respuesta de los docentes públicos de la universidad Extremeña se eleva al 70.04%, de los cuales un 49% son hombres y un 51% mujeres. Mostrando así una elevada integración por parte del sexo femenino; haciendo la comparación arbitrada con nuestra investigación encontramos que en relación a la misma variable de la percepción de la integración al equipo de trabajo, según el sexo, se nota un predominio de las mujeres, es decir, las del sexo femenino Muestran mayor integración, lo que da a entender que son ellas las que se encuentran mayormente involucradas en el trabajo de equipo.

Si dejamos a un lado la percepción subjetiva que explica la motivación y nos adentramos en el análisis de la satisfacción en el entorno institucional, (según el grado de cumplimiento de aquellas por la Administración), podemos afirmar que los resultados muestran una buena integración al equipo de trabajo.

El estudio de esta variable revela algunos aspectos de especial importancia, especialmente en este tipo de instituciones de nivel superior sometidas a un

exhaustivo proceso de integración, donde la división del trabajo, así como, la especialización de los puestos, puede incidir en las disposiciones motivacionales de los empleados con el mero transcurso del tiempo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Una vez analizados los resultados de la investigación, se formuló el cuerpo de conclusiones que se detalla a continuación, según los objetivos logrados:

Con respecto a las políticas públicas se puede decir que estas constituyen todas aquellas acciones y omisiones del Estado en relación con un tema que genera la atención, interés o movilización de la sociedad, ellas constituyen un enfoque de políticas que ha abierto la oportunidad de pensar sobre la calidad de gestión del gobierno en lo atinente al desempeño de sus funciones. Así mismo, responden al papel del Estado en su rol de interventor en la vida pública cotidiana y la incorporación creciente de la sociedad en cuanto a las exigencias y disfrute de que legítimamente le corresponde, de acuerdo con el establecido en la Constitución Nacional.

Para el empleo de las Políticas Públicas se debe seguir los siguientes pasos: Identificación de problema, La puesta en agenda, Formulación de la política correspondiente, Aprobación de legislación o reglamentos para su implementación, Implementación de políticas por los funcionarios o ejecutores, Evaluación de los Resultados.

En cuanto a su metodología, integra elementos de diversas disciplinas: ciencias políticas, psicología, sociología, economía, filosofía. El análisis abordado es en parte

descriptivo, proporcionado por disciplinas tradicionales como la ciencia política, que busca la información inherente a las causas y consecuencias de orden público. También puede ser normativo, una vez que se reconozca que la información política es relevante. Ello implica un dinamismo entre las variables dependientes (extremos) y las variables independientes (medios) que son de carácter valuativo.

Con respecto al objetivo número dos, relacionado con el basamento legal, se concluye que en el artículo expuesto en la Constitución de Venezuela, específicamente en los artículos 57 y 58 que las relaciones sociales, a través de la comunicación y el contacto libre con los demás es un derecho de toda la población venezolana, por lo tanto, los docentes que fueron seleccionados para formar parte de esta investigación pueden acogerse a éste para manifestar, a través de la comunicación eficaz y de sus relaciones sociales con los otros, sus ideas, sentimientos y emociones.

Las relaciones sociales efectivas se constituyen en un medio para la transmisión de información veraz al resto de sus compañeros de trabajo, así como emplearla como la vía para establecer lazos y relaciones interpersonales que garanticen la armonía entre el cuerpo docente que labora en la UDO.

Otra normativa es el Acta Constitutiva y Estatutos de la Asociación de Profesores Núcleo de Anzoátegui (1996). En ella se precisa el carácter civil, gremial y científico conformado por el cuerpo docente y profesores de la UDO, quienes están en el deber de administrar su patrimonio y todo lo relacionado con contrataciones y beneficios que le son propios, pero a su vez deben estar desvinculados de organizaciones político-partidistas que pudieran lesionar su buen funcionamiento. No obstante, esta disposición no ha sido acatada por el personal docente de la UDO, pues

estos han visto entorpecidas sus relaciones sociales a causa de disyuntivas de tipo político lo que se traduce en el mal cumplimiento de sus funciones.

Para APUDO mantener un clima óptimo entre sus trabajadores es su principal objetivo, todo ello a través de mantenimiento de unidad entre los mismos, velar por sus derechos, deberes e intereses, sin discriminación alguna. Cabe señalar que debido a los problemas presentes en las relaciones sociales en algunos de los docentes de la UDO estos fines no son tomados en cuenta por cuanto, se ha podido precisar cierta discriminación como consecuencia de las tendencias políticas de unos trabajadores y otros.

Así mismo, el Reglamento del Personal Docente y de Investigación. (1992), en sus artículos 66 al 71, señala que el personal docente de la Universidad de Oriente tiene la libertad para enseñar e investigar en su campo de conocimiento dentro de las normas dictadas por la universidad. Así mismo, realizar con la mayor dedicación y empeño las labores propias de sus funciones, tanto administrativas y de extensión constituyéndose en su ejemplo en el mantenimiento del orden y disciplina universitaria. Lo que significa que para llegar a cumplir estas metas el personal docente de la UDO debe mantener una buena comunicación propiciando así la formación en equipos y el mantenimiento y respeto de ideas de cada quien.

Con relación al objetivo número 3, en relación al contexto cuantitativo, específicamente a los indicadores, se precisó, que el trabajo es la interdependencia entre individuos que comparten responsabilidades en asuntos específicos para una organización. El equipo es un grupo de personas interdependientes con respecto a la información, las fuentes, las habilidades y la combinación de esfuerzos para llevar a cabo una meta común.

Actualmente, las organizaciones se basan en un consolidado equipo de trabajo en el que se coordinan todos los elementos para implementar calidad, productividad, servicios y atención ciudadana.

La Libertad de Ideas es aquella facultad humana de dirigir el pensamiento o la conducta según los dictados de la propia razón y de la voluntad del individuo, sin determinismo superior ni sujeción a influencia del prójimo o del mundo exterior, a lo que podemos agregar que, siendo así, el ser humano es libre independientemente de la existencia de las normas que rigen su conducta y de las sanciones que, como resultado de la priorización optada, se deriven.

En cuanto a la tabulación de la información, se encontró que el 3,4% respondió nunca, 10,2% respondió algunas veces, 23,8% casi siempre, 62,6% siempre se integra al equipo de trabajo, mientras que un 9,8% dijo No y 90,2 dijo si tener libertad de expresión. En ambos casos se evidencian debilidades que afectan las relaciones sociales de los docentes que formaron parte de la investigación.

4.2 Recomendaciones

En consideración a las recomendaciones se precisa formular las siguientes:

-Aplicar estrategias dirigidas a los docentes para promover relaciones sociales que faciliten el trabajo en equipo y la libertad de expresión en los docentes que formaron parte del estudio.

-Promover la realización de actividades informativas y formativas tendientes a la elevación de la calidad de las relaciones sociales entre los docentes de la UDO.

-Realizar convivencias que faciliten la participación de los empleados en actividades donde puedan compartir y comunicarse.

-Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores, para facilitar la libertad de expresión entre los docentes, según las necesidades de alcanzar los objetivos individuales y los de la organización.

-Asistir a cursos, talleres, convivencias, donde obtengan formación e información acerca de las relaciones sociales, el trabajo en equipo y la libertad de expresión.

-Mostrar una actitud de empatía con los compañeros de trabajo para facilitar la comprensión y la convivencia entre el equipo de trabajo.

-Establecer comunicación adecuada con los demás compañeros de trabajo para elevar la calidad de sus relaciones sociales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2004). **Taller de Comunicación**. Mimeografiado.
- Asamblea Nacional. (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Caracas.
- Asociación de Profesores (1996) **Acta Constitutiva y Estatutos de la Asociación de Profesores Núcleo de Anzoátegui**. Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.
- Azún, M. (2004). **Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral**. Rosario, Universidad Nacional de Rosario.
- Benalcazar, P (2009) **Políticas públicas y movilidad humana en un nuevo escenario constitucional**. Quito Ecuador.
- Cabezas, Diana. (2006). **Relaciones Interpersonales**. México, Editorial Diana.
- Cabanellas, G (1996) **Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual**. 24ª. Ed. Buenos Aires. Editorial Heliasta. Vol V
- Campos, María. (2005). **Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo**. Madrid, Editorial Alcalá.
- Cordero R. (2004). **La comunicación como estrategia crítica en la empresa**. Training and Development. N° 12. Pág. 60. España.

Cursio, P (2008) **Metodología para la evaluación de políticas públicas.** Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Estrada, M. (2004). **Guía de acciones motivacionales para mejorar el clima organizacional.** Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Fiz, M (2001). **Interacción social entre iguales y desarrollo cognitivo: aprendiendo juntos.** Pamplona: Eunate.

Fontana, D. (2005). **El Control del Comportamiento en el Aula.** Barcelona: Paidós.

González, P (2007) **Indicadores de Derechos Humanos y Políticas Públicas Herramientas para el diseño, monitoreo y evaluación participativa.** Universidad de Valencia, España.

Hurtado, J (2003) **Metodología de la Investigación Holística.** Caracas Fundación SYPAL.7

López, M. (2003). **La Calidad Motivacional: Un Indicador Etico para las Relaciones Interpersonales.** Madrid, Editorial Ariel.

Martín, M, Pérez, C y Salmerón, O. (2002). **Las relaciones interpersonales en centros de Menores: el Equipo Educativo.** Revista Educativa Interactiva.

Moncayo, E. (2001) **Evaluación de los paradigmas y modelos interpretativos del desarrollo territorial**. Serie Gestión Pública, núm. 13 de la CEPAL-ILPES. Agosto. Santiago de Chile.

Muñoz, A (2006) **Metodología para la elaboración de políticas públicas dirigidas a fomentar la accesibilidad a la Sociedad de la Información**. Universidad Complutense. España.

Olivero, L. (2000). **Las Relaciones Interpersonales**. Disponible en **www.google.com**.

Ramírez, T (1999) **Cómo hacer un Proyecto de Investigación**. Caracas, Editorial Panapo.

Reglamento del Personal Docente y de Investigación. (1992) Gaceta Oficial 070 de la Universidad de Oriente. Cumaná.

Ruiz, N. (2005). **Lengua y Comunicación**. Caracas: Universidad Nacional Abierta.

Sun Tzu, (2002) **El arte de la guerra**. 4^a. Reimpresión, Bogotá, Panorama, 2002, p. 21

Tiffin, J (1997) **Psicología Industrial**. México, Editorial Diana.

Zuñiga, Irma. (2005). **Mejorando las Relaciones Interpersonales**. México, Editorial Universidad Autónoma.

ANEXOS

ENCUESTA

Docente___ Empleado_____ Departamento_____

Sexo_____ Antigüedad_____ Años de estudio_____

1. ¿Cuenta Ud. Con el adiestramiento necesario para el desarrollo de su trabajo por parte de la Institución?

Si_____ No_____

2. ¿Cuenta Ud. con el tiempo necesario para realizar sus labores?

Siempre_____ Casi Siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

3. ¿Se siente Ud. Integrado al equipo de trabajo?

Siempre_____ Casi Siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

4. ¿Cuenta Ud. con libertad para exponer sus ideas? Si_____ No_____

5. ¿La remuneración que percibe esta acorde con su desempeño? Si_____ No_____

6. ¿Es recibido el pago de su trabajo en forma oportuna?

Siempre_____ Casi Siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

7. ¿Recibe Ud. los beneficios que estipula la ley o convenio de trabajo?
Si___No___

8. ¿Tiene conocimiento de las deducciones que se aplican a su remuneración?
Si___No___

9. ¿Cree Ud. que tiene o cuenta con estabilidad laboral? Si_____ No_____

10. ¿Es su cargo adecuado al nivel de estudio a capacidad? Si_____ No_____

11. ¿Proporciona la institución evaluaciones dirigidas al crecimiento individual dentro de la organización?
Si_____ No_____

12. ¿Es Ud. tomado en cuenta para el mejor funcionamiento de las actividades de la institución?
Siempre_____ Casi Siempre_____ Algunas Veces_____ Nunca_____

13. ¿Cómo considera las condiciones físicas de las instalaciones para el desempeño de sus tareas?
Adecuadas_____ Regulares_____ Deficientes_____

14. ¿Cómo considera las relaciones con sus supervisores o directivos?
Adecuadas_____ Regulares_____ Deficientes_____

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

TÍTULO	Relaciones Sociales de los Docentes de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
HERNÁNDEZ P. MARIA E.	CVLAC: 17.590.909 E MAIL: airamehp@hotmail.com
RANGEL .KARINA S.	CVLAC: 16.927.212 E MAIL: kari_8483@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Relaciones sociales

Docentes

Universidad de Oriente

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

RESUMEN (ABSTRACT):

La presente investigación tiene como objetivo analizar las relaciones sociales de los docentes de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. Por cuanto las relaciones sociales facilitan la interacción humana, comprensión entre los hombres, transmisión y comunicación de ideas, sentimientos y opiniones, las mismas constituyen un elemento presente dentro de las organizaciones públicas y privadas. Ellas promueven el mejoramiento del clima organizacional y, como consecuencia, una mayor satisfacción entre los empleados, su compromiso para con la empresa y la labor en equipo. Por esta razón, es pertinente contar dentro de la Universidad de Oriente - Estado Anzoátegui, con un sistema de relaciones sociales que facilite la comunicación efectiva y que estimule las adecuadas relaciones humanas entre los docentes que ofrecen sus servicios en esta institución educativa. Tomando en consideración estos planteamientos, el presente estudio fundamenta en aspectos relacionados con la integración a equipos de trabajo y la manifestación libre de ideas.

Se enmarca en una investigación de campo, no experimental, con orientación descriptiva. Integrada por una población de 206 docentes de la Universidad de Oriente, estado Anzoátegui. Como técnicas de recolección de datos se empleó la Encuesta a través de un cuestionario, cuyos datos fueron tabulados y presentados en cuadros de distribución de frecuencia con sus respectivos gráficos. Se concluyó, en relación a los indicadores abordados que los docentes de la Universidad de Oriente se integran a equipos de trabajo e igualmente tienen libertad en la manifestación ideas. Lo que se traduce en una adecuada relación social entre los docentes que allí labora.

Palabras claves: Relaciones Sociales- Docentes - Universidad de Oriente.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y**ASCENSO:****CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Rodríguez de S., Daysi C.				<u>X</u>	<u>X</u>
	CVLAC:	8304444			
	E_MAIL	daysiro@cantv.net			
	E_MAIL				
Núñez C ., Linda Y.					<u>X</u>
	CVLAC:	5614169			
	E_MAIL	lnunez@anz.udo.edu.ve			
	E_MAIL				
Reyes ., Lourdes					<u>X</u>
	CVLAC:	8286033			
	E_MAIL	Lourdesreyes@cantv.com			

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2009	03	18
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y**ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
MONOGRAFÍAS: Relacion.Docentes.UDO.Tesis.doc	Application/ msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u
v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE**ESPACIAL: Universidad de Oriente- Núcleo Anzoátegui****TEMPORAL: 6 meses.****TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Licenciado en Contaduría Pública_____

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado_____

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Contaduría Pública_____

INSTITUCIÓN:Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui_____

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

DERECHOS

De acuerdo al artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente: "Los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien participará al Consejo Universitario".

Hernández P. María E.
AUTOR

Rangel. Karina S.
AUTOR

Prof. Daysi Rodríguez
TUTOR

Prof. Linda Núñez
JURADO

Prof. Lourdes Reyes.
JURADO

**POR LA SUBCOMISION DE LAS AREAS ESPECIALES DE
GRADO**

Prof. Daysi Rodríguez.