



Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo Costa Oriental del Lago



mpacto *Científico*

Universidad del Zulia

Diciembre 2020
Vol. 15 N° 2

ppi 201502ZU4641
Esta publicación científica en formato digital
es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 200602ZU2811 / ISSN:1856-5042
ISSN Electrónico: 2542-3207



**UNIVERSIDAD
DEL ZULIA**

**Núcleo Costa Oriental del Lago
Coordinación de Postgrado e Investigación
Cabimas - Venezuela**

 **mpacto** *Científico*

**Revista Arbitrada Venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

Vol. 15. N°2 Julio - Diciembre 2020

Depósito legal ppi 201502ZU4641

Componente ético como factor determinante de la calidad del servicio en instituciones de educación media

Sana Hanna, Malena Soto y Darnellis Pérez
Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela
sana_rosa@hotmail.com

Resumen

El estudio estuvo orientado a analizar el componente ético, como factor determinante de la calidad del servicio prestado por el personal docente de la Unidad Educativa Privada Virgen del Rosario, del Municipio Cabimas, Estado Zulia - Venezuela. Para la sustentación teórica – conceptual, se utilizaron los aportes de Morin (1999), García y Dolan (2002), Robbins (2005) y Cortina (2000), entre otros. Metodológicamente, se tipificó como descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional – descriptivo. La población estuvo conformada por 34 docentes adscritos a la institución objeto de estudio; a los cuales se les aplicó un cuestionario contentivo de 48 ítems, con una escala de cinco (5) alternativas de respuesta. Para la validez del mismo, se utilizó el juicio de 10 expertos (5 en el área metodológica y 5 en el área de contenido). Asimismo, para obtener los resultados cuantitativos de la confiabilidad, se empleó el método Alpha de Cronbach, el cual arrojó como resultado, 0.80, indicando que el mismo fue confiable. Para el análisis de resultados, se empleó un procesamiento cuali-cuantitativo; por un lado, a través del análisis documental y por el otro, a través del empleo de la estadística descriptiva. Se concluyó que, el componente ético constituye un elemento clave para prestar un servicio de calidad, dado que el mismo representa guías para la acción, por cuanto indica la forma cómo debe comportarse el individuo, o en qué dirección debe dirigir su conducta; lo cual conlleva hacia su autorrealización. En este sentido, se recomendó iniciar un proceso de reflexión, el cual permite construir el basamento conceptual y los patrones de conciencia requeridos, para operar una práctica organizacional valorativa, sustentada en el “deber ser” y el beneficio colectivo.

Palabras clave: Componente ético; valores morales; comportamiento; actitudes.

Ethical component as a determining factor of service quality in middle education institutions

Abstract

The study was aimed at analyzing the ethical component, as a determining factor in the quality of the service provided by the teaching staff of the Virgen del Rosario Private Educational Unit of Cabimas Municipality, Zulia State - Venezuela. For the theoretical - conceptual support, the contributions of Morin (1999), García and Dolan (2002), Robbins (2005) and Cortina (2000), among others, were used. Methodologically, it was typified as descriptive, with a non-experimental, transectional-descriptive design. The population consisted of 34 teachers assigned to the institution under study; to which a questionnaire containing 48 items was applied, with a scale of five (5) alternative answers. For the validity of the same, the judgment of 10 experts was used (5 in the methodological area and 5 in the content area). Likewise, to obtain the quantitative results of reliability, the Cronbach's Alpha method was used, which yielded 0.80, indicating that it was reliable. For the analysis of results, quali-quantitative processing was used; On the one hand, through documentary analysis and on the other, through the use of descriptive statistics. It was concluded that the ethical component constitutes a key element to provide a quality service, given that it represents guidelines for action, as it indicates the way the individual should behave, or in what direction he should direct his behavior; which directs him towards his self-realization. In this sense, it is recommended to start a process of reflection, which will allow building the conceptual base and the required patterns of consciousness, to operate an organizational value practice, based on the "must be" and the collective benefit.

Keywords: Ethical component, moral values, behavior, attitudes.

Introducción

Los valores son un tema de actualidad, por las propias necesidades del desarrollo social en este mundo globalizado. Variados son los enfoques que tratan de buscar una explicación a tan complejo problema, el cual puede ser conceptualado desde diferentes ciencias, por ser concebido desde el paradigma de la complejidad, pues todo intento de simplificarlo corre el peligro de desnaturalizar su propia esencia. Por ello, en este trabajo, se intenta ofrecer diferentes criterios teóricos y metodológicos sobre la investigación y la práctica educativa de los docentes de la institución en estudio, derivado de la importancia de su praxis, como herramienta modeladora de los valores morales, los cuales representan el objeto de investigación de la ética. Por lo tanto, los estudios relacionados con los valores ocupan a la comunidad educativa en el mundo.

Es así, como la entrada vertiginosa en un nuevo milenio, exige una mayor eficiencia, eficacia y pertinencia de los procesos de educación, no solo en cuanto a la elevación del nivel de formación de sus egresados, sino también en sus cualidades morales, con el propósito de alcanzar calidad y excelencia, y, donde se preste un servicio acorde con las necesidades de la comunidad en general, convirtiéndose en herramienta de desarrollo social.

A tal efecto, las personas necesitan de la concreción de un modelo de personalidad, el cual signifique para ellos una visión paradigmática del deber ser profesional; pues de lo contrario, se quedarían en el vacío de la verbalización abstracta e improductiva de un modelo inalcanzable, por lo alejado de su experiencia vital. Por lo tanto, es necesario que dentro toda actividad académica, gestionada por un actor principal, como lo es el docente, deba lograrse, tanto un enfoque político – ideológico definido, como un nivel científico actualizado, acorde con el servicio que se ofrece.

A este respecto, las instituciones de educación, juegan un papel preponderante y vital, puesto que les toca formar al principal recurso de una sociedad u organización. Para lograr tal propósito, tienen como reto comenzar a redimensionarse al interno, para así poder contribuir a mejorar la construcción de una nueva sociedad; que se someta de manera analítica a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, preparando a los profesionales para actuar de forma ética y eficiente, en los escenarios de toma de decisiones.

Para Alvarenga (2014), es necesario lograr transformaciones profundas en estas instituciones a nivel mundial y en Latinoamérica en particular, por cuanto, según los resultados obtenidos en la Cumbre mundial de educación superior realizada en UNESCO – París; las escuelas son instituciones en manos de aficionados y, por tanto, en la mayoría de las instituciones del mundo, el personal docente no ha recibido la capacitación para desempeñar tan notable función. Hay una alta porción de profesionales, que piensan que por tener un título están habilitados para desempeñar funciones docentes, sin haber recibido la formación pertinente.

Con relación a lo anteriormente planteado, podría decirse que, a nivel mundial, estas organizaciones requieren orientar su misión hacia la excelencia, formando hombres y mujeres capaces para formar a otros, pues el potencial para este tipo de función, se anida en el corazón humano.

Es así como América Latina, necesita profesionales transformadores de la sociedad y no transformados por la sociedad; profesionales que luchen por cambiar la economía, pues existe un reclamo en ascenso por más ética; lo cual permitiría poder sobrevivir en armonía, manteniendo escenarios competitivos. En este sentido, los profesionales se verían en la necesidad de prestar servicios de calidad y comprometidos con dar respuestas a necesidades y expectativas de la comunidad, proponiendo retos constantes, estimulando el trabajo en equipo, brindando afecto, respeto y buen trabajo, con el fin de garantizar la satisfacción de todos los miembros de la misma.

En Venezuela, en 1958, se dio el formalismo ético, caracterizado por una sociedad regida por los principios éticos que aparecen explícitos en la Constitución Nacional de 1991: Unidad, libertad, paz, estabilidad, trabajo, dignidad humana, bienestar, seguridad, participación, igualdad social, cooperación, respeto, orden y justicia. Estos principios, debían estar presentes en los profesionales, para lograr la institucionalización de la ética y, por tanto, las transformaciones que permitieran superar el individualismo de las personas e instituciones; promoviendo la unidad en el respeto de las diferencias, estableciendo una ética de los colectivos, incluyendo los valores humanos de libertad, justicia social, tolerancia y solidaridad, aspectos aún vigentes de forma trascendente en la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Por otro lado, es importante agregar, que la educación también requiere de cambios profundos en los patrones de competitividad educativa, ya que es su principal soporte. En este sentido, es posible reconocer, que los factores determinantes de la productividad educativa son: El conocimiento, la ética y la calidad.

De acuerdo a lo anterior, la educación es la base de la transformación de los pueblos; por cuanto, a través del elemento educativo, se puede lograr la internalización de valores, ideas y conocimientos, promoviendo el desarrollo individual y colectivo. Es necesario hacer de la educación en sí misma, un método para generar actitudes y valores, lo cual permitirá lograr en todos los miembros de la comunidad educativa, una toma de conciencia crítica para poder proyectarse de forma positiva hacia el futuro, convirtiéndose así la institución, en una instancia formadora a partir de la ética.

Cortina (2000: 18), afirma que “la palabra ética proviene del griego *ethos* que significa modo de ser o carácter, el cual es decisivo para su vida”. Bajo este contexto se requiere que el personal docente y en general todos los miembros de la comunidad educativa, conozcan y confíen en las normas y procedimientos con los cuales trabaja, permitiendo de esta manera ordenar sus actuaciones.

Ahora bien, a la ética, no se le ha dado la debida importancia ni en lo teórico, ni en lo práctico, por lo cual, en las instituciones de educación media, la prestación de un servicio de calidad, deja mucho que desear, ya que la crisis ética que actualmente se vive, ha dado lugar a comportamientos indeseables, debido a los grandes y frecuentes actos de corrupción, mentira, engaño, uso ilegal de la información, entre otras.

Al asumir la globalización de la educación, las instituciones demandan ser más competitivas en función de la cultura de la calidad del servicio que prestan, y la eficiencia de su personal, donde su talento humano se sienta satisfecho y participe en la ejecución de los objetivos, misión, visión; es decir, internen las políticas de la organización, para alcanzar la excelencia, unificando intereses organizacionales e individuales.

Por lo anteriormente expuesto, se requiere que las instituciones de educación proporcionen una excelente calidad de servicio, dado que son los estudiantes sus principales usuarios, pues se les forma en valores, para alcanzar los objetivos trazados y lograr actuar bajo criterios éticos, como respuesta a los planteamientos realizados por la sociedad.

En un contexto como el actual, el reto de las instituciones de educación venezolana, debe estar centrado en la búsqueda de la formación integral del profesional, y donde los motivos para el comportamiento ético, estén centrados en la convicción personal, de que los valores humanos tienen sentido. Pero también es verdad que, en una sociedad donde existe una gran pobreza en esas convicciones personales y una moral colectiva tan precaria, debe haber mecanismos para estimular el desarrollo de actitudes, haciendo posible el fortalecimiento de la moral y de la ética ciudadana.

Por tal razón, el talento humano de una organización educativa es considerado como el punto de interacción entre ella y sus usuarios; es el punto de partida para definir el negocio y se le debe presentar como un elemento clave. Es la persona, quien puede crear y romper la percepción del usuario sobre la calidad del servicio prestado.

En el marco de esas ideas, la investigación estuvo orientada a analizar el componente ético como factor determinante de la calidad del servicio prestado por el personal docente de la Unidad Educativa Privada Virgen del Rosario, del Municipio Cabimas, Estado Zulia - Venezuela.

Materiales y métodos

De acuerdo a los objetivos planteados, el estudio estuvo enmarcado dentro del tipo: Holístico (cuali-cuantitativo). El mismo presentó características de una investigación de tipo cualitativa, puesto que según Hernández, Fernández y Baptista (2010: 5), la misma se caracteriza por los siguientes aspectos: Describe y refina, preguntas de investigación; y se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Es holístico, porque se precia de considerar el todo, sin reducirlo al estudio de sus partes; utiliza preferentemente la inferencia inductiva en los datos.

Por otra parte, se integró además la utilización del cuestionario estructurado, cuyos datos una vez recolectados, fueron procesados a través de estadística descriptiva. Se utilizó en ese sentido, la técnica de observación documental o bibliográfica, denominada también análisis de contenido, la cual permitió analizar los rasgos éticos (principios, normas y valores) presentes en la filosofía de gestión de la institución en estudio.

Así mismo, se utilizó la técnica de observación mediante encuesta: La cual consiste, según lo expresado por Tamayo y Tamayo, (2007: 181), “en una serie de preguntas claves sobre el objeto de estudio encaminadas a la obtención de los datos fundamentales para la investigación permitiendo verificar la realidad de los objetivos propuestos”.

En el caso particular de este estudio, se aplicó un (1) instrumento, dirigido al personal docente, cuyo propósito estuvo dirigido a determinar los valores organizacionales presentes en la actuación del mismo. El cuestionario estuvo conformado por 48 ítems con una escala tipo Likert de cinco (5) alternativas de respuestas; a saber: 5. siempre, 4. casi siempre; 3. algunas veces; 2. casi nunca; 1. nunca. Al respecto, antes de su aplicación, el mismo fue sometido a pruebas de validez a través de un juicio de expertos

y, de confiabilidad a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, arrojando un valor de 0.80, indicando un nivel alto.

Resultados del estudio

Al realizar la revisión documental y análisis de los enunciados estratégicos expresados en la misión, se extraen de manera explícita un conjunto de principios y normas orientadores del deber ser de la institución, permitiendo categorizarla en este caso, como una organización de carácter científico y educativo. Estos principios, se encuentran centrados en la ética, la justicia, la sabiduría, la libertad y la autonomía.

De la misión, se extraen además de manera implícita a través del análisis de frases valorativas, valores como la justicia, pues se busca promover la creación, transmisión del conocimiento como valor social y, el pleno desarrollo de las potencialidades humanas y ciudadanas (Ver cuadro 1).

Cuadro 1. Componente ético: Valores institucionales

Valor	Descripción
Ética	Entendida como la naturaleza de sus actividades, con estricto apego a altos principios morales que se expresan en la consideración del bien, como cimiento de la felicidad individual y en la obtención plena de su compromiso con la sociedad venezolana, lo cual sigue su destino histórico.
Democracia	Concebida como la apertura a todas las corrientes del pensamiento universal: filosóficas, políticas, religiosas y sociales, garantes de un clima de respeto mutuo en beneficio de los más altos intereses institucionales, edificados sobre un imperativo ético, legal y académico como expresión de su autoridad científica y moral.
Autonomía	Considerada como la esencia de la institución en tanto que posibilita la libertad de expresión y creación de los programas de autogobierno, el apoyo de los organismos de base en la conducción comunicativa y abierta a la profundización política de la democracia con su correspondiente proyección económica y social.
Excelencia	Entendida como la actualización permanente del conocimiento a través de la investigación realizada por su personal académico especializado, cuyos resultados se objetivan en la docencia y contribuyen a la solución de problemas del entorno a través de la integración escuela-comunidad y la producción permanente, conocimientos, tecnología, belleza y bienestar y la participación solidaria, responsable y leal de todos los miembros de su comunidad.
Lealtad	Concebida como la fidelidad a la Institución expresada a través de una actitud positiva y de orgullo de pertenecer a la comunidad educativa.
Solidaridad	Entendida como el predominio de los valores de la comunidad sobre el individualismo competitivo, valorando, no obstante, las particularidades culturales.
Responsabilidad	Asumida como el cumplimiento eficaz, eficiente, efectivo y entusiasta de las actividades que corresponde ejecutar.
Liderazgo	Expresado en el sentido de orientación y de promotor del cambio social, y su distribución, deben poseer los miembros de la comunidad educativa.

Fuente: Plan estratégico de la UEP “Virgen del Rosario”.

Como parte del plan estratégico, dentro de la visión se plantean de manera explícita principios axiológicos que demarcan la búsqueda de la excelencia académica y el compromiso social, así como y consustanciados con sus valores institucionales, el liderazgo en la generación de conocimiento, que sustente la pertinencia social y el desarrollo sostenible.

Con respecto a los objetivos, se extraen del análisis documental algunos elementos que pudieran considerarse las bases axiológicas de su filosofía de gestión. Se plantea al respecto, la búsqueda del desarrollo nacional, la racionalización con miras a ubicarse dentro niveles de eficiencia, contribuir con la integración armónica y la preservación del patrimonio cultural. De manera explícita se persigue la consolidación de valores espirituales y el compromiso ético, desde la perspectiva del desarrollo de la capacidad creativa de los estudiantes y su contribución con el entorno en el cual se desenvuelven (Ver cuadro 2).

Cuadro 2. Componente ético: Principios que sustentan el plan estratégico

Principios	Descripción
Armonización y Equilibrio	Entendido en la perspectiva de que el proceso de desarrollo de la institución, expresa la voluntad y el compromiso de la comunidad educativa para promover el desarrollo de las funciones básicas y el apoyo a la academia y a la gestión, de forma armónica y equilibrada.
Concertación	Asumida en la perspectiva de que el proceso de desarrollo de la institución educativa, expresa la voluntad política de coordinar el esfuerzo colectivo, tanto para definir el rumbo, como las acciones de la organización.
Corresponsabilidad	Entendida en una doble perspectiva; por un lado, en el sentido de que el proceso de desarrollo de la institución, requiere de un compromiso fundamental de todos los miembros de la comunidad educativa para con sus acciones y sus responsabilidades. Por otro lado, se parte de que el proceso de la compenetración de la institución con su entorno, debe realizarse a partir de un intercambio equilibrado, que deje un valor social agregado, tanto a la institución como a la comunidad.
Integralidad	Asumida desde la perspectiva de que la eficiencia institucional y el logro de los objetivos del desarrollo, no se alcanzan individualmente por una unidad organizativa en particular, sino que es el resultado de una actuación concertada, coordinada y corporativa de la institución como un todo.
Flexibilidad	Entendida como la capacidad que tiene el plan para hacer posible su constante revisión, evaluación y construcción, teniendo como base para el aprendizaje permanente, la apropiación del pasado y la visualización adelantada en el largo plazo.
Complementariedad	Asumida desde la perspectiva, de que el plan debe coadyuvar a la racionalización de los recursos, toda vez que permite la convergencia de éstos, en uno o varios proyectos de manera simultánea. Implica el cambio de una cultura que sostiene una competencia inadecuada de recursos, a una cultura basada en la complementariedad de éstos, lo cual garantiza la eficiencia en su uso.

Fuente: Plan estratégico de la UEP “Virgen del Rosario”.

Partiendo de lo expresado, la institución en estudio, tiene un compromiso ético, tanto con sus estudiantes, como con la comunidad educativa que la conforma (Docentes, administrativos, directivos, obreros, padres y representantes); por ese

mismo cúmulo de sentimientos en cada ser humano, que desemboca en necesidades morales, virtudes y hasta defectos, y que involucra su propia existencia. Es esto lo que para Morin (1999), representa cuatro dimensiones de la experiencia de cada persona: a) la dimensión intelectual, que aspira a la verdad; b) la dimensión estética, que aspira a la belleza; c) la dimensión moral, que aspira a la bondad, y d) la dimensión espiritual, que aspira a la unidad. Estas dimensiones mencionadas, son consideradas por el autor mencionado, como las claves para lograr la felicidad en el trabajo y proyectar una excelencia corporativa sostenida y constante.

Con relación al análisis cuantitativo, luego de la aplicación del cuestionario a la población objeto de estudio (docentes de la institución), se obtuvo el siguiente resultado: En cuanto a la variable valores, se evidencia un promedio de 3.87 para la respuesta de los docentes, con una muy baja dispersión de las mismas (0.53); lo cual indica que la misma es confiable. Esto permite afirmar, que los encuestados dentro de su ejercicio laboral, con un nivel alto transmiten las pautas necesarias que permiten una transformación del comportamiento, de acuerdo a los requerimientos morales de la institución (Ver tabla 1).

Tabla 1. Variable: Componente ético

Dimensiones	Personal docente	
	Promedio	Desviación
Valores instrumentales	3,88	0,56
Valores finales	3,73	0,48
Promedio General	3,87	0,53

Fuente: Datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario al personal docente de la UEP “Virgen del Rosario”. Hanna (2018)

Como objeto de estudio de la ética, los valores encuentran sustento teórico en la ciencia filosófica de los valores. Por ello, no puede prescindir de la noción de “valor”, pues las normas que conforman el mundo moral implican valoraciones o apreciaciones, que permiten formular el concepto de lo que es bueno o malo. Para Escobar (1992) c.p. Parra (2014), “el término valor designa, según las diferentes escuelas filosóficas, la condición de ser estimables o apreciadas las cosas o una propiedad, carácter o esencia de estas, por lo cual son estimadas”. Sin embargo, muchas veces se confunden los valores en general con los valores éticos, los cuales son medios adecuados para obtener una finalidad.

Por otra parte, para Dolán y Garcia (2002: 68), los valores “son estructuras de nuestro pensamiento que mantenemos preconfiguradas en nuestro cerebro como especie humana de cara a nuestra supervivencia”. Desde esa óptica, para una persona el valor representa la relación consigo misma, con su recta razón y con su auténtica realización; es decir, realza la libertad del ser humano y ayuda a guiar a las personas, sus acciones y elecciones individuales, regulando su conducta. Asimismo, para los

autores citados, la palabra valor tiene tres diferentes acepciones que hacen referencia a la dimensión ético – estratégica, económica y psicológica de este término (Dolán y García, 2002: 62).

En cuanto a la dimensión ético-estratégica, el valor puede definirse como aprendizajes estratégicos relativamente estables en el tiempo. Los citados autores, expresan en este sentido, que una forma de actuar puede ser mejor que su apuesta para conseguir un fin o lo que es lo mismo, que las cosas salgan bien. Los valores forman el núcleo de la libertad humana, en cuanto que constituyen elecciones deliberadas o preferencias estratégicas (a medio – largo plazo), por unos modos de actuación frente a otros, de cara a la supervivencia o vida buena de un determinado sistema.

Con respecto a la dimensión económica, el valor es también el alcance de la significación e importancia de una cosa. De esta manera, los valores son criterios utilizados para evaluar las cosas en cuanto a su relativo mérito, adecuación, escasez, precio o interés. Por lo tanto, puede hablarse del valor de la confianza mutua, del valor de la creatividad en el trabajo, del valor del dinero, del valor de una máquina o del valor de un determinado profesional. La existencia de todos estos valores, añade una apreciación importante a toda persona ente o empresa.

Por último, con respecto a la dimensión psicológica, la palabra valor puede definirse como una cualidad moral que acomete resueltamente a las personas, para afrontar sin miedo los peligros o riesgos que se les presentan. Esta última definición de valor: ético – estratégico, psicológico, arrojó ausencia de miedo, y el económico, una conducta emprendedora que asume riesgo.

Desde esa óptica, para los autores citados, la importancia de los valores en la ética y en general, en la vida humana, es decisiva. Los valores en cuanto directrices para la conducta, son los que dan a la vida humana, tanto individual como social, su sentido y finalidad, pues no puede concebirse una vida humana sin ideales o sin tabla de valores que la apoye, ni pueden formularse códigos de ética, si no se conocen y negocian los valores morales, que orientarán, no solo la formulación, sino también su aplicación.

En cuanto a la dimensión valores instrumentales, se obtuvo un promedio de 3.88, con una muy baja dispersión de las respuestas de los encuestados (0.56); ubicándose en la categoría alta. En este sentido, puede afirmarse que, dentro de la institución analizada, a través del ejercicio laboral, se toman en consideración los valores morales y de suficiencia, con lo cual se orienta la forma de pensar y desarrollar sus actividades a los docentes, lo cual contribuirá con el logro de sus objetivos personales y los organizacionales.

Dentro de ese orden de ideas, para Rokeach (1973) c.p. Hurtado, (2007) expresa que el valor es la creencia relativamente permanente de que un modo de conducta particular o estado de existencia, debe ser personal o socialmente deseable a modos alternativos de conducta o estados de existencia; de allí la importancia de su promoción.

Los valores instrumentales se encuentran asociados a la forma de pensar y hacer las cosas, con las cuales las organizaciones pretenden afrontar las demandas de su entorno, e integrar sus tensiones internas para alcanzar su visión. Así, lo que da coherencia a un comportamiento, es la claridad y consenso de las metas y principios; es decir, fines y valores.

En relación a la dimensión Valores finales, los resultados evidencian un promedio de 3.73, con una muy baja dispersión de las respuestas de los encuestados (0.48); lo cual permite ubicarlas dentro de la categoría alta. Señalan en este sentido los docentes, que se toman en consideración los valores personales y sociales dentro de su acción docente, lo cual les ha permitido el desarrollo de sus funciones, dándoles sentido y cohesión al esfuerzo hacia dónde van dirigidas sus acciones.

Para Robbins y Coulter (2005), los valores finales se organizan formando sistemas (organización jerárquica y preferencial de un conjunto determinado de valores tanto instrumentales como finales), a nivel individual y grupal, de otras estructuras cognitivas y de personalidad del individuo, aunque todas ellas pueden estar funcionalmente interconectadas, formando la organización general del conocimiento humano.

De acuerdo a lo anterior, según Rokeach, (1971) c.p. Hurtado, (2007), aunque toda persona posee valores y puede hacer su escogencia en cuanto a la importancia que le asigne a cada uno de ellos, formando así su propio sistema (es imprescindible el modelaje y la promoción, para sustentar esta importante decisión). Para el autor citado, “el sistema de valores de una persona puede decirse que representa una organización aprendida de reglas, para hacer escogencias y resolver conflictos entre dos o más modos de conducta o estados de existencias”.

Finalmente, es necesario fomentar adecuadamente la cultura de la institución, haciendo especial énfasis en los valores para el logro de sus objetivos; situación que es fundamental, dado que se está formando en las instituciones analizadas al ciudadano del presente siglo.

Reflexiones finales

El papel de las instituciones educativas venezolanas, requieren de una revisión exhaustiva y profunda, en estos momentos de bruscos cambios y transformaciones. Formar ciudadanos útiles a la sociedad en la cual se desenvuelven, debe ser la prioridad; por lo cual contar con docentes capaces y dotados de valores éticos, será un valor agregado de gran importancia.

Ciertamente, la educación venezolana se ha visto amenazada en su valía, por la manera de asumir el compromiso con el cambio; por lo que es urgente la necesidad de hacer frente, a todo aquello que pudiese atentar contra la riqueza en valores que debe prevalecer dentro de cada institución. En este sentido, las Unidades Educativas, deben alcanzar su desarrollo, fomentando calidad de vida, a través de la puesta en práctica de procesos de aprendizaje creativos, que contribuyan al crecimiento de la nación soñada.

Partiendo de lo anterior, resulta imprescindible reconocer que la formación que se imparte en las instituciones educativas, fundamentalmente de educación media, debe garantizar el desarrollo de personas productivas e inteligentes, “ciudadanos autónomos, informados, comprometidos, responsables y tolerantes, con el conocimiento, valores y habilidades para adaptar o crear innovaciones...con la habilidad de razonar y la capacidad de aprender por su propia cuenta...” (Guijarro de Chávez y Chávez, 2006, s/p).

Una institución educativa dispuesta a proveer educación de calidad, deberá esforzarse por mejorar su gestión, establecer remuneraciones acordes a las circunstancias presentes, invertir sustancialmente en la formación de su personal, con el fin de alcanzar ventajas competitivas, ética y profesionalmente. Expresan los autores citados, que la ética y la educación buscan el desarrollo y crecimiento pleno de las personas; por cuanto es parte de sus funciones, la de proporcionar a todos los miembros de su comunidad educativa, un ambiente acorde a sus necesidades y el desarrollo de sus expectativas.

Es por esta razón, que la ética es esencial, en tanto que orienta a las instituciones educativas, hacia la búsqueda de la verdad y la justicia durante el ejercicio del pensamiento, en la adquisición de conocimientos, y durante el proceso del aprendizaje. Deben ser estas organizaciones, ideales para los estudiantes en la búsqueda de su propio crecimiento y desarrollo, desde el punto de vista espiritual, moral, intelectual y ético. Por su parte, los docentes deben ser personas preparadas, bien formadas en generación de conocimiento que luego puedan impartir a sus alumnos; capaces de investigar y socializar sus propias experiencias de vida y fundamentalmente, bien pagados.

Finalmente, para que todo lo anterior sea alcanzado, es necesario contar con gestores institucionales capaces de dirigir, organizar, planificar, tomar decisiones y controlar la institución, con capacidad creativa e innovadora, abierto a los cambios impuestos por el entorno que rodea a la organización y con capacidad demostrada de adaptación a los mismos. Su interés fundamental, estará orientado a proseguir la justicia social, a través de una institución donde impere la verdad y se realcen los valores morales; esto es, donde impere la ética.

Referencias bibliográficas

Alvarenga, M. (2014). La ética gerencial. Instrumentos estratégicos que facilitan decisiones correctas. Caracas – Venezuela. Editorial planeta Venezolana S.A.

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999. Disponible en: https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_venezuela.pdf

Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (1991). Disponible en: http://www.uc.edu.ve/archivos/pdf_pers_adm_obr/constitucion.PDF

- Cortina, A. (2000). *Ética de la Empresa*. Madrid – España. Editorial Trotta.
- Dolan, S. y García, S. (2002). *Managing by Values: Cultural Redesign for Strategic Organizational Change at the Dawn of the 21st Century*. *Journal of Management Development*, vol. 21 (2), 101-117.
- Escobar, G. (1992). *Ética*, 3era. Edición, Mexico, Editorial Mc-Graw-Hill
- Guijarro de Chávez, M.; y Chávez, J. (2006). *Ética y gerencia universitaria*. *Revista Venezolana de Gerencia* v.11 n.34 Maracaibo jun. 2006.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. Chile.
- Hurtado, J. (2007). *Diseño de un programa educativo sobre los valores ambientales en la E.B.N. “Luis Beltrán Prieto Figueroa”*. Trabajo de grado en Educación Ambiental. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro* (Trad. Mercedes Vallejos Gómez). París, Francia: Santillana/UNESCO.
- Parra, A. (2014). *Efecto de un programa de valores sobre la agresividad de los niños y niñas de educación primaria*. Trabajo de grado para Psicología educacional. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.
- Robbins, S.; Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va. Edición. Pearson Educación de México, S.A.
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press
- Tamayo y Tamayo (2007). *El Proceso de Investigación Científica*. Tercera Edición. Colombia. Limusa, Noriega Editores.