



Vol 16. N° 4
Octubre - Diciembre 2016

ISSN: 1317-2255 (IMPRESO)
Depósito Legal: pp 20002FA828
ISSN: 2477-9636 (ELECTRÓNICO)
Dep. legal ppi 201502ZU4642

Multiciencias

R M C_s

N F

Universidad del Zulia
Revista Arbitrada Multidisciplinaria



LUZ Punto Fijo

Núcleo LUZ-Punto Fijo
Programa de Investigación y Postgrado
Falcón-Venezuela

MULTICIENCIAS, Vol.16, N° 4, 2016 (403-408)
ISSN: 1317-2255 (IMPRESO) / Dep. Legal pp 20002FA828
ISSN: 2477-9636 (DIGITAL) Dep. Legal ppi 201502ZU4642

Psicoterror en la Gestión de Educación Superior: Situación Ética desde lo moral

Cristina Seijo¹; Diamela Nava²

¹*Universidad de la Guajira. Riohacha.*

²*Terminales Maracaibo, C.A. Filial No Petrolera de PDVSA*
cristinasejjoa@gmail.com, diamela.nava@gmail.com

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad analizar las consecuencias del psicoterror hacia el ser humano con la intención de desestabilizarlo y destruir su autoestima afectando automáticamente la salud mental. El acosador según las doctrinas citadas por Leymann (1996), Piñuel y Zabala (2002), Lozano (2011), Seijo y Añez (2010), es paralizar a la víctima desde un punto de vista físico y emocional para pervertir moralmente y destruirla lentamente a través de burlas, ofensas, humillaciones, sin sentimientos de culpa para disuadir al otro, y así abandonar la empresa o grupo social en donde se desenvuelve. En virtud de estas razones, es importante que las organizaciones en especial la Universidad Venezolana puedan implementar estrategias que permitan evitar daños hacia el respeto mutuo, integridad y dignidad humana, a causa del riesgo psicosocial denominado.

Palabras clave: Psicoterror; Educación Superior; Ética.

Psicoterror in the Management of Higher Education: Ethical Situation from the Moral

Abstract

Tsearch aims to analyze the process of mobbing towards the human being with the intention of destabilizing and destroying their self-esteem automatically affects mental health. The stalker according to the doctrines cited by Leymann (1996), Piñuel and Zabala (2002), Lozano (2011), Seijo and Añez (2010), is to paralyze the victim from a physical and emotional point of view to morally pervert and destroy slowly Through taunts, insults, humiliation, no guilt to discourage others, and thus leave the company or social group in which it operates. Under these reasons, it is important that organizations can implement strategies to prevent harm to mutual respect, integrity and human dignity, due to the psychosocial risk called mobbing. However, the great challenge of the Venezuelan University and of organizations in general is to provide a sense of belonging to the well-being of all interpersonal relationships through ethical principles and values.

Keywords: Psychotherrorism; Higher Education; Ethics.

Introducción

Los cambios en la sociedad actual, plantean situaciones fundamentales en la ejecución del trabajo y el comportamiento humano en las organizaciones de hoy en día. En este sentido, según Gibson, Ivancevich, y Donnelly (2001) en las empresas con o sin fines de lucro, a través del tiempo han desarrollado sus procesos y estructuras organizacionales de acuerdo con diferentes modelos de comportamiento organizacional, han sido adaptadas a nuevas características y exigencias de los cambios paradigmáticos manifestados a partir de la sociedad de la información y del conocimiento.

Por su parte, las organizaciones se han transformado en centros inteligentes, convirtiéndose en mundos complejos, por tal motivo, los cambios y su proyección se hacen necesarios en el ambiente donde se desarrollan para sostener su vigencia en el tiempo. Con base a lo expuesto, los avances, y transformaciones de los procesos en las organizaciones conforman una secuencia de acciones para la presencia y dinamismo que presenten en el contexto social donde actúan.

De acuerdo a estas consideraciones, las consecuencias del acoso laboral en las relaciones interpersonales, y los problemas que se podrían derivar en la salud del trabajador, además de generar tensiones y conflictos afectando el clima organizacional impacta negativamente las condiciones de vida y psicológicas de quienes lo padecen.

Con base a lo expuesto se infiere que, las actitudes y comportamientos en el trabajo son frecuentes entre compañeros que conviven día a día en la actividad

empresarial. En este sentido, las alertas con respecto a las actitudes negativas que generan violencia psicológica en el ámbito laboral, en los últimos tiempos se ha considerado un problema, que está latente en las organizaciones. Asimismo, el acoso laboral afecta a un gran número de personas de manera desconsiderada e injusta que atenta en contra de la integridad y dignidad humana.

No obstante, el psicoterror se ha convertido en un problema ético-moral afectando la dignidad de la persona que lo sufre. Sin embargo, las actitudes y comportamientos en el trabajo son se presentan de manera constante. En virtud que, el psicoterror ha sido estudiado por varios expertos en la psicología desde varias ópticas en el que no existe una definición universal comparándole con la violencia, hostigamiento, comportamiento agresivo de un grupo de individuos, con el objetivo de echar a un “intruso” del territorio incluso también se ha calificado como asesinato psíquico.

Por tanto, según Morin (2007); el conflicto en las relaciones interpersonales se considera natural en la convivencia en general, por tal motivo; es fundamental la tolerancia que invite a conducir al individuo a tener paciencia con la finalidad de respetar las diferencia y las distintas maneras de pensar lo que implica educar para la convivencia y armonía en la organización.

Psicoterror: una aproximación lenta y silenciosa.

En la sociedad actual cuando se habla de acoso, se refiere a una conducta que afecta esencialmente la

autoestima de una persona. En virtud de estas razones, la dignidad constituye un derecho natural, según Gamero (2011) todo ser humano tiene derecho a la vida y a la integridad física y moral, por lo tanto; en ningún caso, pueden ser sometidos a torturas ni a penas y tratos inhumanos o degradantes. Sobre la base de las ideas expuestas, quien padece cualquier tipo de acoso sin ninguna justificación, sufre una lesión incuestionable que precisa una erradicación de carácter urgente dado a todos los sufrimientos que ocasiona al ser humano que la padece y por ende a la empresa a causa de un acosador psicópata que comete delitos a doquier sin dejar evidencias y que algunas veces es importante que sea castigado de acuerdo a las leyes establecidas en el país.

Sin embargo, según González, (2002). El significado en inglés de la palabra “psicoterror” proviene del verbo “to mob” que significa (atacar en tumulto, o atropellar), producidos por una o varias personas. De esta manera, el mobbing o pricoterror en la jurisprudencia escocesa significa asamblea o reunión de individuos para propósitos violentos e ilegales, que incluyen lesiones a personas, y sembrar el terror y la alarma en la sociedad. Asimismo, se usa como vulgarismo con la acepción de ataque indiscriminado por parte de un grupo desestructurado.

En este sentido, Heinz Leymann especialista en la temática; ha sido el principal investigador y divulgador del mismo, por el cual; ha llevado a cabo varias publicaciones en Suecia y Alemania. No obstante, en su teoría se plantea que este tipo de ataques se debe a que el acosador ha descubierto a una persona que posee unas características o potencialidades que no puede soportar y toma la decisión de sacarla del territorio sin dejar huellas, algunas veces lo puede llevar a cabo solo, o a través de la compañía de terceras personas.

Asimismo, de acuerdo a la doctrina citada por Hirigoyen (2005), y Kahale (2007) ambos autores coinciden que el psicoterror es una conducta abusiva exteriorizada a través de gestos, palabras, burlas, comportamientos que atentan por su repetición o sistematización, contra la dignidad e integridad psíquica y física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo donde se desenvuelve. En efecto, el psicoterror conlleva a la víctima a un nivel de estrés postraumático es decir; apatía, depresión, problemas de concentración, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, y agotamiento físico por motivos de presión e intimidación de parte del acosador sufriendo posteriormente problemas de salud.

De igual manera, Molina (2001), es una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y

recurrente durante un tiempo prolongado en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente la víctima abandonando el lugar de trabajo trayéndoles consecuencias incluso a nivel asistencial.

Por tanto, se puede delimitar la interpretación del psicoterror, en un plano descriptivo, analítico y detallado, siendo toda situación de conflicto interpersonal o grupal con el fin de poner fin al mismo, una persona o varias deciden ejercer sobre otra, la violencia psicológica extrema con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, haciéndole perder su autoestima personal y su reputación profesional en la empresa.

En este sentido, según Piñuel y Zabala (2011), la práctica del acoso psicológico es intimidar, opacar, y consumir emocionalmente a la víctima con el propósito de eliminarla del territorio para satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar, y manipular a la persona y así canalizar una serie de tendencias psicopáticas. Con base a lo expuesto, la víctima para el acosador es una molestia y amenaza para sus intereses personales.

Atendiendo a estas consideraciones, el psicoterror por parte de la empresa consiste en que a través de su política y la falta de valores en su entorno organizacional, lleven a cabo la persecución hacia un trabajador por motivos de organización, reducción de personal, se han estudiado casos de personas que por tener un nivel de antigüedad y experiencia en la empresa, y algunas veces por ser personas de avanzada edad, también por discriminación sexual, la entidad procede a eliminar a trabajadores incómodos.

Fundamentos éticos morales: un proceso en permanente construcción.

La dignidad de la vida puede ser abordada, según Seijo y Añez (2010), como proceso en permanente construcción, al menos desde las siguientes instancias, profundamente articuladas entre sí:

Posibilidades de la vida: Se trata de evaluar, en contextos concretos y en dimensión global al mismo tiempo, en primer término, las condiciones reales de supervivencia, como seres individuales, en su dimensión de personas, y condición social, situación cultural, y en su realidad como especie.

A partir de la plataforma mínima de la supervivencia, en segundo término, se trata de establecer las posibilidades reales de coexistencia en la diferencia a través de acuerdos que protejan la vida. En tercer término, sobre la base de las condiciones anteriores explorar la

posibilidad de construcción de una vida considerada valiosa (vida buena), realizada en convivencia con otros, y que, al mismo tiempo, de un espacio a la trascendencia.

Potencialidades de la vida: Se trata de incorporar, de modo importante, la creatividad, imaginación e intuición, para descubrir y potenciar aspectos no explorados de la condición humana en los ámbitos de la autocomprensión y el autoconocimiento, de las posibilidades de comprensión y de convivencia con el diferente a partir de desarrollos simbólicos, lúdicos y estéticos. Junto a ello, desplegar nuevas formas de valoración de lo propio, ajeno y de afirmación a lo común, más allá de la sola coincidencia en el ámbito conceptual-programático.

Capacidades de la vida: Se trata de profundizar en el desarrollo de las capacidades necesarias para vivir mejor, proceso en el cual la educación y los medios de comunicación juegan un papel destacado, entre otras, como la educación para la práctica de los derechos humanos, para el respeto y el diálogo en conjunto con la convivencia política. El abordaje del proceso de construir una vida digna, mejorarla, ampliarla y defenderla se apoya, de modo no único pero sí principal en los valores del respeto, diálogo y acuerdos.

En lo que se refiere al respeto Yarce (2005); establece en primer término el respeto a sí mismo como principio de actuación moral consecuente y responsable. A partir de allí, se articulan los niveles del respeto a los seres humanos diferentes, a las especies vivientes no humanas y al entorno natural como fuente y espacio de vida. De esta manera, el diálogo se refiere a la capacidad de abordar tanto los aspectos comunes como los conflictivos, a través de mecanismos comunicativos que constituyen, ya en sí mismos, un valor, independientemente que se alcancen o no resultados. No obstante, la perspectiva dialógica recoge tanto la sociodiversidad como la diversidad cultural y moral.

Por tanto, los acuerdos a los que es posible llegar versan sobre el esfuerzo por caracterizar los pasos hacia una ética común global, en la que puedan converger propuestas de diferentes ámbitos morales; el desarrollo de iniciativas de diálogo intercultural y la potenciación de acuerdos que puedan ser efectivos para avanzar hacia una mayor protección del planeta.

Construir una vida de calidad según Hamburger (2006), pensar y actuar en dirección a una vida más digna, implica para el ser humano, en primer término, elegir el contenido de sus actos, desarrollar una conducta (conducere, orientar, o dirigir), fundada en valores ofrecidos por la sociedad y la cultura (lo que resalta la dimensión social de la ética), pero abiertos a un esfuerzo de universalización que, sobre la comprensión de una

condición humana común apunta a la posibilidad de una ética común. Es así, en segundo término, el ser humano está llamado a elegirse a sí mismo, gracias a su inteligencia reflexiva, a hacerse o gestarse a sí mismo en sus actos, en una serie de elecciones y acciones de los cuales ha de responder posteriormente. Construir una vida digna es elegir y elegirse en el marco de la responsabilidad.

Gestión de educación superior: un entorno globalizado y complejo.

En este sentido, la gestión en la educación superior se encuentra inmersa en un mundo cambiante y lleno de incertidumbre en el cual las diferentes posiciones a nivel profesional influyen de manera importante, encontrando en el interior de estas, según Ramírez, González, y Soriano, (2002) las condiciones apropiadas para actuar en razón de sus actividades principales: docencia, investigación, extensión, entre otras; llevando a convertirlas en un espacio sin fronteras comunicacionales, donde el dominio en cuanto a la gestión del conocimiento ayuda a la concreción de sociedades del saber.

A este respecto, la educación superior moderna se ha visto afectada por exigencias de diversas índoles que induce a entrar en la conducta de la urgencia, según Malvezzi, (2004), dicho enunciado se ve obligado a mejorarla es decir, la personalidad y el comportamiento de los trabajadores. No obstante, el estudio de los rasgos en la personalidad individual, desde un punto de vista psicológico se podría señalar que los mismos constituyen en el entorno organizacional una serie de factores como la competición entre compañeros, por tareas, ascensos, de parte del superior o líder hacia un trabajador, generando una personalidad perversa.

Sobre la base de las ideas expuestas, para enfatizar y describir el tipo de personalidad en una persona influye en la forma en la que esta se sienta como víctima o victimaria, en el caso del Psicoterror a nivel universitario es detectar hasta donde afecta la motivación intrínseca del acosado o víctima así como su sentido de pertenencia, integridad, ética, y dignidad humana, por tanto; desde una postura teórica – reflexiva, en este sentido; el sitio de trabajo constituye un elemento fundamental para las relaciones laborales y afectivas entre compañeros para llevar a cabo un trato pacífico de armonía y respeto pero el psicoterror en algunos casos rompe con este esquema.

En las relaciones, según Robbins (2004), algunas personas que son percibidas como amenazantes, causan reacción en otros; conductas de acoso, de igual manera el mobbing; genera tensión, ansiedad,

un grado de incertidumbre que aunado a los cambios de comportamiento la situación empeora cuando se manifiestan chismes, rumores, con el objetivo de perjudicar el sentido de pertenencia al generar recelo, desconfianza, un arma fundamental para evitar sentir pertenencia a algo es decir; ese algo que tenga valor o un significado para alguien.

Por otra parte, según Martínez (2012), la universidad hoy en día no solo debe preocuparse por el bienestar entre el Talento Humano que la integra con respecto, a su motivación, y sentido de pertenencia. De esta manera, se vive una reorganización de la nueva concepción del trabajo, familia, y educación, para tal efecto, las organizaciones no pueden permanecer ajenas a estos fenómenos que deben adaptarse y ser parte de dichos cambios.

Visto desde la perspectiva, según Piñuel y Zavala (2002), en las instituciones de educación superior se desarrolla el proceso de empresarialización, lo cual las somete a una lógica que antes no tenían al no hacer una reinención de forma planeada con respecto al sentir pertenencia en el lugar de trabajo siendo algunas veces la causa de sufrimientos para el personal debido a las exigencias a la acreditación, por cambios de personal, y la empresa perciba a algunos trabajadores como “molestos” que requieran desechar, otros emplean el psicoterror por problemas desde un punto de vista personal, que conlleva al acoso de carácter psicológico afectando el autoestima, y la dignidad, y automáticamente el sentido de pertenencia correspondiente a la idea de que todos deben convivir en un ambiente social, y en armonía.

En efecto, durante la práctica profesional la persona actúa o deja de actuar en contra de lo que le dicte su conciencia, sus creencias, o valores, experimentando una situación insatisfactoria de frustración o distrés moral, que según Jormsri (2004), es un desequilibrio psicoemocional doloroso que se produce como consecuencia de haber reconocido una opción éticamente deseable por no poder llevarla a cabo por falta de tiempo, resistencia organizativa, estructuras de poder que inhiben la autonomía profesional entre otras.

Sin embargo, las universidades son espacios ideales para el plicoterror debido a las características organizacionales que posee para generar un clima laboral en condiciones favorables por los rasgos autoritarios y modelos centralizados en la toma de decisiones, en virtud que, desvienen de situaciones poco claras y estresantes.

Asimismo, según Bou (2002), es importante llevar a cabo investigaciones científicas con instrumentos de medición que permitan discriminar la permanencia de la violencia psicológica en la organización para una evaluación psicométrica de este riesgo psicosocial, que

permita arrojar un diagnóstico más específico para la prevención, control, y seguimiento en las empresas e instituciones educativas con la finalidad de establecer acciones institucionales para el establecimiento de clima laboral libre de violencia a través de la sensibilización, el respeto, la igualdad, y tolerancia.

En virtud de estas razones, el prestigio social de un trabajador es definido por su eficiencia en la actividad organizacional, de este modo, el grado de reconocimiento se refleja a través de la satisfacción y por la retribución económica es decir; un trabajador que es considerado por su profesionalismo, responsabilidad, y compromiso en el ámbito laboral siente que realiza un trabajo importante, al creer que posee cierta importancia para la empresa este sentimiento incrementa satisfacción, y alta autoestima, para el trabajador pero a otros ocasiona irritación, molestia, y miedo.

Reflexión Final

En el mundo laboral se vive cada vez más el incremento con respecto a los daños psicológicos a la salud mental del ser humano ocasionado por el fenómeno del Psicoterror que poco a poco destruye el autoestima, el sentido de pertenencia, la dignidad, integridad, y moral de quien lo padece al mismo tiempo también afecta a la organización que en cuyo seno se presenta este desagradable comportamiento contrario a la dignidad y respeto que todo ser humano merece.

Todas estas razones, conlleva a comprender que la dificultad al momento de demostrar que algún miembro de la organización padece de violencia psicológica de manera sutil, oculta, y sin testigos, con la finalidad de no dejar huellas, es favorecer al acosador a satisfacer sus deseos de envidia, resentimiento, hacia a un compañero en el sitio de trabajo.

De igual manera, algunas organizaciones no siempre condenan este tipo de actos dañinos que afectan la integridad ética de una persona, sino todo lo contrario, lo apoya, lo fomenta y permite los abusos y el maltrato físico y psicológico que afecta la salud mental del trabajador, por tal motivo; esto conlleva a la víctima a sentirse indefenso en la mayoría de los casos sin saber que hacer.

Asimismo, este tipo de acoso como lo denominan algunos expertos, debe ser erradicado a través de charlas, código de ética, y por ende con la ayuda de algún especialista, de tal manera; que este comportamiento contrario desde una perspectiva moral y ética no debe permitirse que se ejecute en ninguna organización y no solo por los efectos negativos que puede producir

en la víctima sino también en la imagen y reputación de la empresa.

Desde la perspectiva más general, es importante estimular en mayor medida a la dirección de la empresa para no permitir ningún tipo de violencia psicológica en el seno de la organización y así sancionar aquellos individuos que estén dañando la salud física, y psicológica de cualquiera de los integrantes del Talento Humano, visto de esta forma, el psicoterror es un problema ético que debe ser sancionado y no admisible en las empresas.

Referencias

- BREALEY, S. y MARCUS, J. (2007). **Fundamentos de finanzas corporativas**. 5ta. ed. Editorial McGraw Hill.
- DARCANCHY, V. (2005). **Assédio Moral no Meio Ambiente do Trabalho. Revista Justiça do Trabalho**. Anais do CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito, Recife. Disponible en: http://www.conpedi.org.br/manifestos/arquivos/anais/recife/trabalho_justica_mara_darcanchy.pdf.
- GUILLEN, M (2006). **Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial**. Editorial Planeta Venezolana, S.A.
- GIBSON, J. IVANCEVICH, J y DONNELLY, J. (2001). **Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos**. Santiago de Chile. Editorial Mc Graw-Hill.
- GAMERO, E. (2011). El acoso laboral en la universidad: consecuencias jurídicas y gestión de conflictos. Disponible en línea: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3711924.pdf>
- GONZÁLEZ, J. (2002). **El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso**. Editorial Espasa. Madrid. España.
- HIRIGOYEN, M. F. (2001). **El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso**. Ediciones Paidós Ibérica.
- HAMBURGER, F (2006). **La cultura ética en la empresa**. Paulinas. Bogotá, Colombia.
- JORMSRI, P. (2004). **Moral Conflict and Collaborative Mode as moral Conflict Resolution in Health care**. Editorial. Nursing & Health Science.
- KAHALE, T. (2009). **Mobbing: el acoso laboral. Tratamiento jurídico y preventivo**. Venezuela. Vadell Hermanos Editores, C.A.
- KAHALE, T (2007). El acoso moral en el trabajo: Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. **Revista Gaceta Laboral**. Vol. 13. Nº1. ISSN: 1315-8597 Artículo disponible en línea: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/gaceta/article/view/3588/3586>. Universidad del Zulia. Venezuela.
- LOZANO, J. F. (2011). **Qué es la ética de la empresa**. Editorial Proteus. España.
- LEYMANN, H. (1996). **Mobbing. La persécution au Travail**. Editorial Seuil. Estados Unidos.
- MOLINA, C. (2001). Una nueva patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional (mobbing). En: *Diario La Ley*. Madrid. Nº 5.436. p. 4. Disponible en: www.mobbing.nu/unanuevapatologia.htm
- MARTÍNEZ, M. (2012). El acoso psicológico en el trabajo y mobbing: patología emergente. *Gaceta Internacional de Ciencias Forenses*, ISSN: 2174-9019. Nº3. Disponible en: http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf España: Universidad de Valladolid.
- MARTÍNEZ, .A. (2008): **El acoso moral en el trabajo: claves para su protección extrajudicial**, Editorial. Tirant lo Blanch, Valencia.
- MORÍN, E. (2007). Biografía autorizada de Edgar Morín y su obra, pensamiento complejo. Documento en línea. <http://www.edgarmorin.org/biografia-edgar-morin.html>.
- SEIJO, C; CARVAJAL, L (2008). La ética como plataforma para la toma de decisiones en las empresas aseguradoras. **Revista Innovación y Gerencia**. Revista científica arbitrada. Vol. I. No. 1. ISSN 1856-8807.
- SEIJO, C; AÑEZ, N (2010). La inteligencia ética y la dignidad de la vida: un horizonte actual en la humanidad. **Revista Ethos Venezolana**. Vol. 2, No. 1, Enero-Junio, ISSN 1856-9862.
- YARCE, L(2005). **El poder de los valores en las organizaciones**. Ruz. México.
- ROBBINS, S. (2004). **Comportamiento organizacional**. México: Ediciones Pearson.
- VERONA, M. y SANTANA, M. (2012). El mobbing: un problema ético en la gestión de empresas.
- PIÑUEL y ZABALA, I. (2001). **Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo**. Editorial Sal Terrae.
- PIÑUEL y ZAVALA, I. (2002). “El mobbing en la universidad: Claves explicativas y manifestaciones”. Ponencia presentada en el I Congreso Nacional sobre Corrupción en la Universidad Pública Española. Madrid, España.
- Rivas, J. (2003). **Mobbing: terrorismo psicológico en el trabajo**. Madrid: Entrelíneas Editores.
- RAMÍREZ, J. GONZÁLEZ, J. y SORIANO, L. (2002). **Los Modelos Educativos en el Umbral del Tercer Milenio. En: La Comunidad del Conocimiento**. México. Plaza y Valdés Editor



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

Multiciencias

Vol 16, N° 4

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en diciembre de 2016, por el **Fondo Editorial Serbiluz**, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve