

---

Omnia, Año 11, Nº 2, Mayo-Agosto 2005

## **Orientación laboral: Una alternativa para la inclusión social \*\***

**Heriberto Castejón \* y Maigualida Zamora \*\*\***

### **Resumen**

La Orientación como disciplina puede definirse como un área de conocimientos enmarcados en las ciencias sociales dirigida al desarrollo de las potencialidades del ser humano a través de la consulta y asesoría psicosocial en forma individual y/o grupal en cualquier etapa del ciclo vital. Esta se convierte en un proceso de inclusión social en el contexto laboral cuando se diseñan y administran programas dirigidos a las persona para que desde su ubicación en la organización identifiquen, y transfieran sus talentos y competencias para la prestación de bienes y servicios. Desde la Orientación, en este trabajo se adoptó la perspectiva fenomenológica cualitativa etnográfica y se alcanzaron los siguientes objetivos: explicar la concepción de eficiencia, develar los mapas de inclusión y exclusión y develar los significados asociados al tránsito de la exclusión a la inclusión.

**Palabras Clave:** Orientación laboral, inclusión social, fenomenología.

---

\*\* Recibido: 01.04.04

Acceptado: 24.09.04

\* Doctora en Ciencias Humanas. Línea de Investigación de Sistemas Humanos. Mg. en Orientación. Licenciada en Educación, Mención Ciencias Pedagógicas Área Orientación. Profesora adscrita al Departamento de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación. Categoría Asociada. La Universidad del Zulia. Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela.

\*\*\* Doctora en Ciencias Humanas. Línea de Investigación de Sistemas Humanos. Mg. en Orientación. Licenciada en Educación, Mención Ciencias Pedagógicas. Profesora adscrita al Departamento de Psicología de la Facultad de Humanidades y Educación. Categoría Asociada. La Universidad del Zulia. Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela.

---

## **Labor orientation: an alternative for social inclusion**

### **Abstract**

Orientation as a discipline can be defined as an area of knowledge belonging to the social sciences and directed to the development of the human being potentials through individual and/or groups psychosocial consulting and assessment in any stage of the life cycle. Orientation becomes a process of social inclusion in the labor context when programs are designed and administered to people so they can identify with the organization from the beginning and will be able to transfer their talents and competences to the provision of goods and services. From Orientation, this research has adopted the qualitative ethnographical phenomenological perspective and has reached the following objectives: explaining the concept of efficiency, unveil the inclusion and exclusion maps and revealing the signals associated with the transit from exclusion to inclusion.

**Key Words:** Labor Orientation, Social Inclusion, phenomenology.

### **Introducción**

El tema sobre la Orientación Laboral como una Alternativa para la Inclusión Social se presentará a partir de la descripción de una experiencia de esta naturaleza desarrollada con un grupo de obreros y empleados de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. En tal sentido, primero se harán algunas precisiones de carácter conceptual asociadas a la Orientación, la Orientación Laboral y la Inclusión Social; luego se presentará una sinopsis de la experiencia de intervención e investigación que permite mostrar cómo a partir de la administración de un programa de desarrollo humano se logra la Inclusión Social desde la Orientación Laboral; y, por último de señalan algunas consideraciones derivadas de esta experiencia de investigación.

### **Los Fundamentos Teóricos**

---

Los fundamentos de cualquier proceso de intervención desde la Orientación –como es este caso–, hacen posible exponer los principios referenciales para producir el cambio y desarrollo de los involucrados. En esta oportunidad están constituidos por la concepción de la Orientación asociada al desarrollo de potencial de los sistemas humanos, el aprendizaje desde la perspectiva constructivista y los enfoques de intervención desde el desarrollo organizacional.

La Orientación es una disciplina ubicada en el campo de las ciencias sociales cuyo eje lo constituye el desarrollo de las potencialidades del ser humano mediante la consulta y asesoría psicosocial en cualquier etapa del ciclo vital de manera individual y/o grupal; a la vez, como servicio ésta se asume como el conjunto de actividades que se emprenden para dar respuesta efectiva a los requerimientos del sistema humano, propiciando el desarrollo del mismo en el plano psicosocial. Es de hacer notar que el servicio es el medio a través del cual se cristalizan y operacionalizan los roles del orientador, realizando sus tareas desde las perspectivas de la gerencia de procesos y de la calidad de servicios.

Para ser más eficiente en su trabajo, el orientador toma como referencia *las áreas de la Orientación*, las cuales están concebidas como centros o núcleos de abordaje de los procesos de consulta y asesoría; se han definido tomando como criterio roles específicos asociados a tareas evolutivas importantes en nuestro medio social; identificándose entre otras: la personal - social, académica, vocacional, laboral y recreativa - comunitaria.

En el contexto de esta disertación se hará referencia a la *Orientación Laboral*, entendida como aquél núcleo de abordaje que está asociado al rol como trabajador de los involucrados en el servicio de orientación, cuya finalidad es prestar un servicio que conduzca a la consecución de los objetivos personales en relación con los organizacionales. Entre los procesos referenciales para gerenciar la asesoría y consulta psicosocial en esta área están: "gerencia de procesos, desarrollo de carrera, motivación, comunicación, toma de decisiones, manejo de conflicto, calidad de servicio, liderazgo y mejoramiento continuo, equipos de alto desempeño,...(entre otros)" (Diseño Curricular de la Escuela de Educación, 1995:19).

Con respecto a la concepción de inclusión social, en el marco de esta experiencia de investigación en Orientación, se asumió que ésta es un proceso que presupone la existencia de grupos diferenciados en algún sistema social, estas diferencias

---

se derivan de la existencia de condiciones desiguales en el seno de estos grupos, en tal sentido, la visión fue buscar que cada quien optimizara su participación con sentido cooperativo para lograr ser eficientes en la consecución de los objetivos propuestos en el ámbito personal y laboral, desarrollando un alto sentido de “ser” y “pertener”, asumiendo que todos como personas son importantes dentro de ese sistema social, transitando del “yo” al “nosotros”, respetando la diversidad y considerándola como un valor agregado.

Asumir la visión anterior sobre la inclusión social, se facilitó gracias a que el proceso de intervención – investigación se condujo desde una tendencia de desarrollo de la Orientación, según la cual el énfasis reside en identificar los recursos internos de los involucrados y crear las condiciones para que cada cual los potencie adquiriendo un mayor desarrollo en las diferentes áreas de su vida. Para el desarrollo de la investigación se adoptó el modelo Castejón y Zamora (2001), sobre Diseño de Programas y Servicios en Orientación, a partir del cual se administraron planes estratégicos, operativos y de evaluación a través de los cuales se gestaron los procesos de cambio y transformación.

La perspectiva constructivista del aprendizaje proporcionó los fundamentos que permitieron integrar los sentidos y los significados expresados por los participantes. El constructivismo, parte de la epistemología de la tradición interpretativa, basándose en la importancia del significado que construye la persona, en su intento de dar sentido al mundo. Por lo tanto “reconoce la construcción activa del significado que tiene lugar constantemente mientras las personas interactúan con su medio ambiente” (Porlán, 1988:117)

El constructivismo proporcionó algunos fundamentos epistemológicos específicos, tales como: a) el sentido que se le da a cualquier hecho es visto como algo dependiente tanto de la situación misma como de los propósitos y procesos de construcción activa del significado, por parte de la persona; b) las construcciones que se realizan son modelos provisionales que se ponen a prueba a medida que el individuo tiene otras experiencias, y por ende pueden ser modificados; c) la experiencia influye en la forma como se perciben e interpretan los fenómenos; d) la persona que aprende es la responsable de sus propios aprendizajes (Driver y Bell 1986, citados por Porlán); e) no hay nada conocido con lo que puedan corresponderse nuestras ideas, pero, es obligación de las ciencias inventar teorías que intenten representar al mundo” (

---

Porlán, 1988:121) ( Bruner, 1995).

El Desarrollo Organizacional, proporcionó los fundamentos para concebir el cambio planeado. Los fundamentos del DO constituyen las directrices teóricas y prácticas para la ejecución de los procesos básicos del DO, si se toma por separado cada fundamento es una herramienta poderosa para pensar y actuar ante los procesos de cambio y transformaciones. Si se le concibe con una visión integrada se transforma en un todo coherente que proporciona alternativas con un alto potencial para gerenciar el cambio y la acción.

El DO como disciplina, permite recurrir a las bases teóricas de las ciencias de la conducta aplicada, la investigación, las ciencias administrativas y a todo conocimiento científico y tecnológico que permita al investigador aproximarse al contexto en estudio; en tal sentido, el espectro de los fundamentos es rico, sin embargo por consenso, los estudiosos de DO han coincidido en la opinión de que existen unos fundamentos guías para la acción, por tal motivo se exponen los seleccionados: a) modelos y teorías del cambio (Watzlawick y otros, 1976)), teorías de los sistemas (Bertalanffy,1981), ciencia de la conducta aplicada, estrategias normativas reeducativas del cambio (Burke, W, Warner, 1998), estructuras paralelas de aprendizaje, participación y delegación de autoridad, equipos de trabajo y trabajo en equipo e investigación participativa (De Faría: 1997 y Guizar: 1998).

### ***Objetivos de la investigación***

#### *Objetivo General.*

Explicar cómo conciben las personas que participan en el Programa EPYL de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia los procesos de eficiencia personal y laboral.

#### *Objetivos Específicos.*

- Develar los significados que el sistema humano tiene sobre la concepción de eficiencia.
- Describir el mapa de transición de sentirse excluidos a sentirse miembros del sistema.
- Develar los significados de los involucrados con respecto a sentirse incluidos.

---

## ***Una experiencia de inclusión social desde la orientación laboral***

### **Contexto de la Investigación**

Esta experiencia de investigación está enmarcada dentro de un modelo que privilegia la concepción de la ciencia desde la perspectiva de la complejidad antes que el de la linealidad; por lo tanto, es imperativo aclarar que la “*Realidad*” no se asume como algo ajeno a la experiencia del observador involucrado -el investigador- en su descripción, sino como algo que es inherente a su vivencia, y por lo tanto sólo puede describirla desde su praxis del vivir.

El estudio se realizó en un contexto organizacional, específicamente en la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Teniendo como plataforma disciplinar el Desarrollo Organizacional, la inserción en el contexto a estudiar se hizo desde el Programa Eficiencia Personal y Laboral (EPYL de aquí en adelante).

Este programa emerge en el contexto de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ, por lo tanto, los beneficiarios directos del mismo son el personal docente –que cumple funciones administrativas-, empleados y obreros de esta dependencia. Es conveniente aclarar que en la primera fase de la puesta en práctica de este programa la población atendida pertenece al personal obrero y administrativo, por considerar que del desempeño de sus funciones depende –desde el punto de vista de la teoría de sistemas- en gran medida el logro de los objetivos de esta unidad operativa, por constituir éstos el subsistema de apoyo.

EPYL, por su naturaleza puede ser descrito desde tres ángulos distintivos y a la vez integrados. En tal sentido, EPYL es concebido como un programa de investigación, dado que desde su seno se pueden emprender investigaciones específicas que pueden guardar relación entre sí y a la vez ser complementarias, relacionadas con procesos organizacionales tales como comunicación, cambio y transformación, liderazgo, manejo del poder, trabajo en equipo, equipos de trabajo, toma de decisiones, etc.

Como programa de desarrollo humano EPYL está dirigido al proceso de desarrollo de competencias que le permitan a los involucrados el despliegue de su eficiencia personal y laboral. Para tal fin, se promueve la eficiencia desde las dimensiones SER, SABER, HACER y SERVIR; desde una concepción desarrollista de

---

la Orientación, asumiendo que la persona es capaz de identificar sus recursos a partir del trabajo en equipo, apalancar cambios de alto impacto impulsados desde la persona humana en el contexto de trabajo y llevarlos a todas las demás áreas de su vida por efecto sistémico; lo cual lo conduce a desarrollar competencias para involucrarse productivamente con otros, incrementando su nivel de inclusión social.

EPYL, también se entiende en esta investigación como una estructura paralela de aprendizaje –uno de los fundamentos del DO-, definida como una estructura organizacional creada especialmente para desarrollar, planificar, y guiar los programas del cambio. En tal sentido, EPYL fue aprobado como un proyecto de Extensión Universitaria -en el año 1997- para ser desarrollado con el sistema humano de la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ con la finalidad de incrementar la inclusión social de los involucrados, cristalizada en su compromiso personal y su participación cooperativa en los diferentes equipos de trabajo. Como programa de mejoramiento continuo, EPYL está basado en un proceso dinámico, dialéctico, de interacción grupal, teniendo como referencia la retroalimentación continua y la detección de requerimientos reales del grupo, los cuales son trabajados con métodos, estrategias y técnicas idóneos para propiciar el desarrollo del grupo y mejorar la eficiencia de cada persona involucrada y de la organización. En tal sentido, se adopta el modelo de aprendizaje organizativo de Swieringa y Wierdsma (1995) denominado “modelo del viajero”, cuya implicación básica es que en el proceso de aprendizaje pensamiento y acción son simultáneos, es decir, no se establece una separación taxativa entre la fase de planificación o diseño del cambio y la fase de implantación, sino que estas están integradas.

### **Marco Ontoepistemológico**

En el contexto de este trabajo se entiende que un “Marco Ontoepistemológico” es un conjunto de lineamientos que se toman como referencia para “enclavar” el quehacer científico, garantizando la consistencia y coherencia de las dimensiones: filosófica, ontológica, conceptual y procedimental inherentes a la actividad de generar conocimiento científico.

Los lineamientos de los cuales se nutrió el marco ontoepistemológico de este estudio, se estructuraron siguiendo los criterios de clasificación de Martínez (1991) sobre los niveles: epistemológico y ontológico. El primero, define lo que entendemos

---

por conocimiento, y el segundo determina el concepto general de la realidad que vamos a investigar. Se plantea primero cómo se concibió la realidad - perspectiva ontológica- y posteriormente, cómo se pudo conocer – perspectiva epistemológica-.

Desde la visión ontológica, se asume la visión holística del hombre, es decir, éste estructura y organiza el mundo al entrar en contacto con él. Se pone de manifiesto la relación dialéctica entre el hombre y el medio que lo envuelve -todo lo que está fuera de él-. El hombre holístico es, pues, la comprensión de la estrecha relación y el contacto entre él y el mundo que lo rodea. Además, se asume la realidad desde el punto de vista del pensamiento sistémico, es decir, se adopta la existencia de un mundo de múltiples y diversas interacciones que constituyen las configuraciones que cada uno representa de manera particular, a partir de sus modelos mentales o mapas de representación, denominando al resultado de este proceso, realidad. La realidad y nosotros formamos un sistema, en el cual ambos nos influenciamos y en la medida que descubramos cómo creamos nuestra realidad en esa medida podremos modificarla para que nos sea favorable.

Desde el punto de vista epistemológico, el estudio se inscribe en un marco postpositivista, por lo tanto, se asume la intersubjetividad como criterio, lo cual implica que el observador afecta y es afectado por el fenómeno que observa, conllevando que se considere el conocimiento como fruto o resultado de una interacción dialéctica o diálogo entre el conocedor y el objeto conocido. A la vez, es el observador quien le confiere significado a los eventos.

El estudio se realizó enmarcado en el enfoque fenomenológico, cuyo eje lo constituye la capacidad de *aprehender y comprender la realidad fenomenológica*. Bajo este enfoque el resultado de la investigación no es una representación relacionada entre hechos sino un estado de captación de cosas (comprensión de esencias de significados).

Esta investigación se inscribió en la investigación cualitativa, la cual le da más importancia a la descripción verbal de los hechos que a su medición y minimiza la demanda de cuantificar toda realidad humana, para reivindicar la importancia que tienen, en cambio, el contexto, la función y el significado de los actos humanos.

Se adoptó como método de investigación la etnografía, es importante hacer notar que la investigación etnográfica no



---

pretende conclusiones universales y de alta generalización, - aunque no las excluye- su énfasis reside en estudiar, conocer y servir a una comunidad, institución o grupo particular; su fin remoto es llegar a descubrir y establecer teorías generales (Martínez, 1991).

### **Metodología**

Se procuró construir un esquema teórico que recogiera y respondiera lo más fielmente posible a las percepciones y acciones del grupo estudiado con respecto a la eficiencia personal y laboral como una forma de inclusión social. En esta investigación se procuró, a partir de los significados y representaciones del grupo, identificar la naturaleza profunda de sus realidades, de modo que fue posible hacer afirmaciones explícitas acerca de sus miembros.

Tomando como criterio el modelo de variabilidad de los procesos de investigación de Padrón (1994), esta investigación se ubica desde la óptica de la estructura diacrónica, -la cual sistematiza las etapas de construcción y proporciona respuestas sobre el momento en el cual se encuentra-, en la etapa descriptiva. En tal sentido, se organizó la realidad objeto de interés y se elaboraron descripciones adecuadas que “retrataron” la realidad bajo categorías sistemáticas de observación.

El diseño de investigación consistió en observar el fenómeno tal como ocurrió y se procuró captar los significados que los eventos tuvieron para los involucrados, lo cual implicó un constante proceso de síntesis y análisis para hacer la interpretación de tales eventos.

Se utilizó el método etnográfico el cual se fundamenta en la convicción de que el hombre internaliza las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que vive, los cuales con el tiempo generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal en forma adecuada. El objeto de estudio de la investigación etnográfica lo constituye la realidad que emerge de la interacción entre los elementos constituyentes de aquella, y no los elementos en sí mismos; por lo tanto nos estamos refiriendo a una realidad compleja y compuesta de un sinnúmero de relaciones que es necesario describir y explicar, para entender en su justa medida, la realidad abordada.

Para cumplir la meta anterior, en esta investigación se utilizaron datos primarios -hechos básicos- entre los cuales se encuentran: citas verbales de los informantes, cifras estadísticas,

---

documentos, canciones, chistes, cuentos, fotografías, cuadros y objetos en general. Estos datos contribuyeron a identificar las costumbres y el modo de vida del grupo estudiado. Se utilizaron tanto datos operacionales, es decir hechos concretos observables, rutinarios y espontáneos que surgieron de la dinámica diaria; como los presentables que traducían el “deseo ser” del grupo, o su ser ideal. Para la obtención de los datos de primer orden se utilizaron tres fuentes de información etnográfica: lo que la gente dijo, lo que la gente hizo y los objetos y artefactos de uso en su vida diaria.

Los datos primarios permitieron la elaboración de los datos o conceptos de segundo orden, que no son más que los conceptos que el investigador empleó para explicar su teoría acerca de lo ocurrido. Este fue el trabajo más laborioso puesto que implicó un proceso constante de análisis y elaboración y reelaboración de categorías para “retratar” a partir de los significados que emergieron del grupo la nueva configuración de la realidad estudiada.

Se puede sintetizar el procedimiento empleado en esta investigación de la siguiente manera:

- - Se realizaron las anotaciones de los datos primarios y se elaboraron los datos secundarios.
- - Se revisó material grabado, filmado y expresado en documentos las veces que fue necesario.
- - Se asignó categorías o se clasificó las partes en relación con el todo, se describieron categorías significativas, se diseñó y rediseñó el todo y las partes al tiempo que se revisó el material a medida que fue emergiendo el significado de cada sector, evento, hecho o dato que se categorizó.
- - Se asignaron sub-categorías que surgieron de las categorías ya elaboradas.
- - Se integraron categorías para formular categorías más amplias.
- - Se interpretó y teorizó sobre el significado emergente de los datos, a través de contrastación, comparación y ordenamiento de categorías o grupos de categorías y sus propiedades, estableciendo nexos, enlaces o relaciones.

Las personas que conformaron el grupo de estudio en esta investigación tienen como característica ser miembros de la Facultad de Humanidades y Educación y haber participado en el programa de desarrollo humano EPYL, estas personas pertenecen al personal administrativo y obrero adscrito a dicha Facultad

---

Con respecto a las técnicas e instrumentos, en este estudio en función de los objetivos del mismo, se aplicó la combinación siguiente: la observación participante, entrevistas con informantes, la revisión de documentos, grabaciones y trabajo en grupo.

### **La Entrevista con Informantes.**

Este método es complementario de la observación participante y permitió recoger la información de algunos miembros del grupo con ciertos requisitos, entre otros tener información general de todos los participantes, ser los jefes inmediatos de los involucrados en el programa EPYL, etc.

Puesto que la entrevista con informantes se entremezcló con las observaciones (Busot, 1991), al practicarla se tuvo en cuenta la naturaleza de la entrevista, el informante clave, los elementos de la entrevista y los pasos para ejecutarla.

### **Grabaciones.**

Los registros fílmicos o sonoros que se obtuvieron se utilizaron para complementar las notas; estas grabaciones se realizaron generalmente durante el curso de una sesión grupal. La ventaja de esta técnica es que se pudo tener acceso a la información completa durante la fase de categorización e interpretación las veces que se creyó necesario.

### **Revisión de Documentos.**

La revisión de documentos se refiere al acto de manipular material impreso que pueda contener datos que son importantes para comprender mejor los significados del grupo en estudio. En este sentido, se consideraron diversos documentos que contenían información impresa que daba razón de la dinámica del grupo, tales como normativa o leyes, manuales de procedimientos, informes de gestión, lista de ubicación y cargo de los empleados y obreros de la Facultad, entre otros.

### **Grupos de Trabajo.**

Dado que esta investigación se desplegó en el marco del programa de desarrollo humano EPYL, se hicieron durante 23 reuniones periódicas los días miércoles con los grupos participantes. Estas reuniones fueron el escenario en el cual los involucrados compartieron sus significados acerca de su cotidianidad tanto en la facultad como fuera de ella. Estos grupos de trabajo estuvieron concebidos como un laboratorio de

---

aprendizaje poderoso, en el que las personas adquirieron conocimientos profundos sobre el significado y las consecuencias de sus propias conductas, y las de los otros. El desarrollo de esta dinámica llevó a los involucrados a desarrollar habilidades en diferentes áreas que le permitirán un mejor desempeño en su ámbito personal y laboral.

Para realizar el procesamiento de la información se utilizó el método propuesto por Martínez (1991:79-80), para la categorización y análisis de contenidos cuando la información haya sido recogida en su totalidad y no se disponga de nuevos contactos con las fuentes.

En tal sentido, se procedió a hacer la transcripción detallada de los contenidos de información protocolar, se diseñó una serie de unidades temáticas para clasificar los contenidos (párrafos o grupos de párrafos que expresan una idea o concepto central). Se procedió a categorizar el contenido, codificando el contenido de cada unidad temática. Se elaboraron sub- categorías o propiedades descriptivas para especificar mejor el contenido. Se integraron o agruparon varias categorías en una categoría más amplia y comprensiva, derivando en las cuatro dimensiones de EPYL: Ser, Saber, Hacer y Servir; se asociaron las categorías de acuerdo con su naturaleza y contenido, y, se teorizó a partir de las relaciones entre las categorías.

En el proceso teorizador las actividades formales estuvieron dirigidas a percibir, comparar, contrastar, añadir, ordenar, establecer nexos y relaciones y, especular; en tal sentido, para darle rigurosidad al proceso de análisis, categorización y contrastación de la información se hizo uso de la triangulación.

La triangulación consiste en determinar ciertas intersecciones o coincidencias a partir de diferentes apreciaciones y fuentes informativas o varios puntos de vista de un mismo fenómeno, (Martínez, 1999: 199). Entre las diversas modalidades de esta estrategia en esta investigación se hizo uso de las siguientes:

- 
- **Triangulación intramétodo**
  - Utilizando un mismo método el investigador se valió de varios procedimientos para garantizar la consistencia interna de sus inferencias; por ejemplo el consenso entre varios observadores independientes (coinvestigadores); la contrastación de observaciones con la opinión de informantes. (Busot,1991:165)

- 
- **Triangulación de datos.**
    - Se utilizó una variedad de datos para realizar el estudio, provenientes de diferentes fuentes de información, tales como integrantes del grupo, informantes claves, documentos.
  - 
  - **Triangulación temporal o de momentos.**
    - Implicó hacer un uso combinado de métodos longitudinales y transversales, de forma que los primeros implicaron recoger datos procedentes del mismo grupo en distintos momentos de la secuencia temporal, - se hizo tanto con el grupo de los obreros como el de los empleados- mientras que los segundos consistieron en reunir datos relativos a procesos relacionados con el tiempo de grupos distintos – obreros y empleados- en un momento determinado.(Rodríguez et al, 1996:311). En tal sentido, se contrastó información obtenida en ambos grupos y en distintos momentos del mismo grupo.
  - 
  - **Triangulación de informantes y sujetos.**
    - Consistió en contrastar múltiples puntos de vista que se conjugaron en una misma circunstancia. Se refieren a las perspectivas, opiniones y juicios ofrecidos por los principales núcleos de información implicados - informantes- en este caso decano, obreros, empleados, jefe de personal y por los individuos que conforman dichos grupos -sujetos- (Rodríguez, et. al., 1996:311).

En la investigación cualitativa la validez interna de la investigación se la confiere el que la teoría generada sea representativa de la realidad abordada. Es decir, será válida en la medida en que los resultados reflejen las representaciones y significados de los involucrados. En tal sentido, la validación en esta investigación se consideró lograda al constatar durante todo el proceso que los hallazgos reflejaban los significados del grupo, lo cual permitió develar la dinámica interna y red de relaciones del mismo con respecto a la eficiencia personal y laboral.

Por otra parte, la validez externa está dada por la posibilidad de generalización que puedan tener las conclusiones

---

de un estudio de un grupo a otros similares. Este estudio posibilita un punto de partida para entender la dinámica de funcionamiento de otros grupos de obreros y empleados de la Universidad del Zulia, desde esta perspectiva adquiere validez externa.

Según Martínez (1991:126), en las ciencias humanas la confiabilidad debe estar orientada hacia el nivel de concordancia interpretativa entre diferentes observadores, evaluadores o jueces del mismo fenómeno, es decir, la confiabilidad será, sobre todo interna, interjueces. Así se asumió en esta investigación y se contó con el criterio de tres jueces como mínimo –tres investigadores adscritos al Programa EPYL. Por otra parte, para favorecer la confiabilidad interna de esta investigación se procuró ser rigurosos en la toma y análisis de las notas de campo y en el de los diversos registros, por una parte; y por la otra, esta rigurosidad estuvo presente al momento de describir, explicar y sustentar el proceso de construcción que derivó en la teorización final.

La confiabilidad puede ser externa cuando investigadores independientes, al estudiar una realidad en tiempos o situaciones diferentes, llegan a los mismos resultados. En tal sentido, esta podrá ser comprobada cuando se comparen los resultados de esta investigación con otras similares, por lo tanto no se puede hacer ninguna afirmación con respecto a la confiabilidad externa de este estudio en estos momentos.

En síntesis, para lograr los objetivos de esta investigación se empleó el siguiente procedimiento:

- Se presentó el proyecto de desarrollo humano EPYL ante las autoridades de la Facultad
- Se levantó la base de datos sobre la información personal y laboral básica de los obreros y empleados de la Facultad de Humanidades y Educación
- Se invitó a los obreros y empleados a participar en el programa EPYL
- Se presentó el programa y se clarificaron las dudas expresadas.
- Se propuso un cronograma de encuentros y se les solicitó que se inscribieran.
- Al comenzar con el proceso del programa de desarrollo humano EPYL, se hizo uso de los datos primarios y de segundo orden.
- Se utilizaron las tres fuentes de información antes descritas: lo que la gente dijo, lo que la gente hizo y los objetos o artefactos que usó.
- Se emplearon, según fue necesario las muestras de cuotas, en cadena y excepcionales.

- 
- Se utilizaron diversas técnicas de recolección de información tales como: la observación participante, la entrevista con informantes, el trabajo en grupo y la revisión documental, entre otras.
  - Se empleó el método propuesto por Martínez para analizar los datos y teorizar a partir de ellos.
  - Se teorizó
  - Se redactó el informe sobre la investigación realizada.

## **Hallazgos**

En esta parte se intentará explicar la realidad que emergió durante el proceso de investigación con respecto a la eficiencia personal y laboral. Para cumplir con tal propósito se develarán los significados identificados y consensuados con los involucrados y la red de relaciones que permite dar respuesta a los objetivos de investigación formulados.

De los hallazgos de la investigación desarrollada, en este trabajo se presentan tres categorías que emergieron y que permiten apreciar como desde la administración de un programa de desarrollo humano se puede promover la inclusión social. En tal sentido, se presentará primero la categoría que emergió del grupo EPYL que devela sus significados con respecto a la concepción de eficiencia y el mapa de sentirse excluidos, luego se hará la descripción del proceso de transición de sentirse excluidos a sentirse miembros del sistema, y por último se presentará la categoría que representa los significados de los involucrados con respecto a sentirse incluidos.

Antes de presentar las categorías indicadas, es conveniente aclarar que estas no representan un proceso lineal en el tiempo, sino que estas “retratan” los significados que emergieron durante el desarrollo del programa, es decir, los miembros del grupo mantienen su complejidad estructural, lo cual implica que cada uno logró un nivel de desarrollo distinto con respecto a su eficiencia personal y laboral, -y con respecto a sentirse más o menos incluido- lo que sí se puede afirmar es que todos expresaron haberse movilizado positivamente como personas al participar en EPYL.

### **Categoría 1: La Exclusión en el Ámbito Laboral**

El sentido de estar excluido en lo laboral está asociado a la historia de la organización, a la forma como ha sido conceptualizada, concebida y operacionalizada. Se pudo constatar que en la declaración de la razón de ser de La Universidad del Zulia, se excluye a algunos integrantes de la comunidad universitaria, y reza entonces que la universidad es una institución científica, cuyo fin principal es la

---

generación de conocimientos, su transformación a través de la docencia, su difusión y la consolidación de la cultura superior. De allí que las funciones básicas que caracterizan el quehacer universitario se hayan definido en torno a tres ejes: docencia, investigación y extensión, enmarcadas dentro de la realidad histórica social y centrada en la formación integral de futuros profesionales. Según la definición legal de los reglamentos que contemplan la Ley de Universidades en su título I, artículo 1, la define como una comunidad de intereses espirituales que reúne profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre.

En consideración a lo antes expuesto en la declaración de la universidad, es decir, en la definición de su ser, excluye al personal administrativo y obrero, comunidad, dirigentes y directivos. Esta forma de ser en el lenguaje da norte al sentido de existencia del universitario, y en el caso de las personas involucradas define su sentido de pertenencia y los límites que contravienen la participación en el hacer eficiente de la vida universitaria.

Existen otros documentos en los que se incluye la participación del personal excluido en la declaración de la universidad, pero en el caso que nos ocupa, la omisión en el primer documento establece una impronta, que hace que las personas que participaron en el programa EPYL se sientan de segunda, no visibles, no importantes. Esta forma de sentir su existencia en la cultura de la organización se evidencia en las conversaciones donde reflejan el desconocimiento de los procesos, el incumplimiento de compromisos adquiridos, la mengua de los servicios, el retardo en las entregas, el error en los procesos y el retrabajo; en consecuencia, lo que hay que hacer cuando se trabaja en la organización, es hacer las cosas cuando y como se pueda porque “así son las cosas en la universidad”.

Viendo la exclusión desde la conformación de su cultura organizacional en el ámbito de las prácticas de ingreso de este personal, se pudo develar que se transita por actos de exclusiones constantes en las cuales se descalifica a las personas con criterio de normalidad; así ingresan sin contratación o sin asignación de sueldos, por tiempos prolongados, o cobrando medios sueldos por lapsos hasta de dos años; además son ubicados en oficios y profesiones distintos a su contratación de origen; existen así carpinteros de primera laborando como jardineros, por nombrar un caso.

Otra práctica común de ingreso al sistema es laborar como si se fuese miembro de la institución, operando equipos y con tareas asignadas por espacios de 2 a 3 años sin contratación y operando



---

como si fuese personal contratado hasta que se regulariza su situación o se le separa temporalmente de la labor para luego volver en las mismas condiciones.

### **Categoría 2: La necesidad de integrarse con el otro**

La eficiencia dentro del contexto organizacional ha sido concebida por las personas involucradas en el programa EPYL como una competencia medular, como la habilidad para lograr metas con la participación de los otros en diferentes escenarios o contextos; es importante destacar que lo que define la eficiencia es la relación con los otros y que el logro de metas es una caracterización de esa relación.

En esta concepción de eficiencia, la forma de relacionarse con los compañeros no está definida, no existe un reconocimiento del tipo de relación, de las acciones y de los esfuerzos para construirlas; por eso, aunque en el nivel de intención se espera desarrollar la competencia de la eficiencia, los resultados se desvían hacia los patrones aprendidos, a “lo que hasta ahora se hace por aquí”. Esta perspectiva afecta su sentido de existencia, y su propio sentido de existencia afecta a su vez su enfoque de eficiencia y es así como esta visión deteriorada no se convierte en un rizo reforzador sino en un rizo compensador de la eficiencia; en tal sentido, mientras más se desea ser eficiente menos se logra.

El proceso de omisión del otro en el dominio del saber y del hacer de la competencia de la eficiencia no es casual, por el contrario es causal, y su origen se remonta al desarrollo de la cultura personal y organizacional de la cual forman parte los involucrados. Tiene que ver con la historia de los participantes y de la organización y con la forma particular como éstas se han acoplado, adaptado o complementado, a cómo se ha tejido en la cultura. Está asociada a la transmisión y adquisición de ciertos patrones aprendidos los cuales se han traducido en modelos de pensamientos, emociones y conducta relacionales, reiterados y reforzados en la práctica de la convivencia cotidiana, convirtiéndose en normas, en la forma de hacer las cosas nosotros, o la forma de hacer las cosas en la universidad.

El valor de la existencia de los otros se diluye en la convivencia, y su puesto es ocupado por las acciones de trabajo que hay que desempeñar; el otro entonces pierde su importancia y es sustituido por las tareas, por el quehacer, generando insatisfacción y demandando el establecimiento de la relación con el otro como criterio de existencia y hasta de su propia autolegitimación; es decir, de existir en relación con el otro. Se genera así la paradoja de que lo que los motiva y legitima

---

es de lo que más se alejan, del otro. Esta situación tiene sentido y su explicación reside en que lo que define para este grupo la eficiencia es la relación con el otro en el nivel de la intención y el logro de las metas es solo una caracterización de esta relación, la cual ubican en la acción que está desvinculada de la intención de ser eficientes.

En este tejido experiencial, los valores con respecto al otro son expresados como buenas intenciones y como una expectativa a alcanzar, más que como un principio rector que guía y condiciona el proceder de las personas involucradas. Más que una valoración real del otro se practica un ritual de autoconvencimiento en el que la participación del otro puede en algún momento marcar la diferencia; sin embargo, no se hace operativo; como ritual al fin, cumple su objetivo de perpetuar la manera de hacer ciertas cosas y evitar que se produzcan modificaciones.

La demanda de mayor relación con el otro, refleja la necesidad de transitar, de cambiar, de transformar, intenciones en hábitos operativos de vida que reflejen un flujo armonioso entre la intención, la acción y los resultados para ser eficientes. Se refleja un requerimiento de búsqueda en el que la relación consigo mismo y con los otros se valide en la acción y los resultados.

### **Categoría 3: Inclusión Social Personal y Laboral**

Los involucrados en el programa EPYL conciben la Facultad de Humanidades y Educación como un espacio tanto físico como psicológico en el cual satisfacen sus necesidades de seguridad material y afectiva, concibiéndolo como un lugar de afiliación familiar que es fuente de motivación, en el cual satisfacen sus necesidades y comparten con otros. Los hallazgos develan que el grupo tiene un alto sentido de pertenencia con esta unidad administrativa.

A través de la exploración de la dimensión SER, los involucrados lograron identificar sus recursos internos, fijarse metas tanto personales como laborales y emprender las acciones para expandirse en la dimensión SER, aprendiendo a utilizar sus recursos como personas y como grupo para lograr las metas establecidas.

Al iniciar la exploración de sus recursos internos decidieron que era importante cambiar algunos aspectos de su funcionamiento personal que incidían en las demás áreas de su vida; para el grupo cambiar significa modificar lo actual, mejorar, transformarse, intercambiar, renovarse y sustituir; en la concepción de los involucrados el cambio es personal y se debe asumir para mejorar.

Esta concepción sobre el cambio hizo que para el grupo el programa EPYL se convirtiera en una oportunidad para lograr el

---

desarrollo personal y laboral, ya que las actividades desarrolladas tuvieron como norte a cada persona y a ésta en relación con un entorno, es decir, cada cual pudo hacer contacto con sus recursos y emprender un plan de acción que en su logro involucraba la participación propia y de los demás (pareja, hijos, familia, vecinos, compañeros de trabajo...)

Los participantes indican que sus principales logros desde la dimensión SER se relacionan con haber hecho contacto con algunos valores humanos e incorporarlos en su cotidianidad. Entre esos valores están: amor, amistad, respeto, comprensión confianza, tolerancia, paz, unión, solidaridad, cooperación y fidelidad. Todos estos valores se pusieron de manifiesto al aprovechar las oportunidades para reflexionar, aumentar el autocontrol, ser más paciente, compartir, motivarse, tomar con mayor responsabilidad el trabajo, sentir más respeto hacia los semejantes, incrementar la confianza en si mismos, sentirse más capaces para dominar cualquier situación, experimentar tranquilidad, paz interior, paciencia, esperanza, perseverancia, serenidad, y espontaneidad.

Con respecto a otros logros obtenidos por los involucrados a partir de la expansión de su dimensión SER, se pueden mencionar algunos indicados por ellos tales como: concretar algunas metas, hacer mejor el trabajo, mejorar el funcionamiento en todo lo que ejecutan, eliminar en un 50% los temores a lo desconocido; aprender a comprender más a los seres queridos, aprender a ser más constructores de sus actos, conocerse mejor a si mismos, emprender nuevas metas, reflexionar, obtener bienestar económico y mejorar la salud física.

De lo expuesto se observa un notorio logro relacionado con el bienestar y la movilidad emocional relacional y de logros de metas. Para el grupo el contacto emocional es una referencia para expresar los logros y miden sus logros tomando como parámetro la relación con el otro. Se evidencia como los logros alcanzados se extienden a la familia y los compañeros de trabajo, lo cual es una expresión genuina de inclusión social. Se puede afirmar que la movilización emocional del grupo favoreció el proceso de inclusión de sus miembros en los distintos sistemas sociales en los cuales estos participan, revirtiendo su percepción y actuación inicial con respecto a sentirse excluidos.

Desde la dimensión SER, se hizo la conexión con las dimensiones: SABER, HACER y SERVIR. Durante este proceso el grupo puso de manifiesto lo importante de los valores de la cooperación, concretándolo en el compartir lo aprendido (involucraron a sus esposas, hijos y suegras en las actividades de crecimiento personal generadas desde EPYL). Mostraron el respeto por las diferencias

---

individuales y dieron muestras de valorar la diversidad como una ventaja dentro de los equipos de trabajo, más que como un obstáculo como lo percibían antes, en este sentido al identificar en sus compañeros los diversos modos para procesar información y los distintos estilos de aprendizaje, llegaron a la conclusión que para realizar bien los trabajos era mejor contar con diferentes estilos dentro del grupo porque esto les permitiría dar una mejor respuesta a los usuarios de los servicios que ellos prestan.

En la dimensión HACER en su contexto laboral, asumen el trabajo como una necesidad importante asociada a la vida misma. Una fuerza que organiza la vida, un valor, que dirige el cómo se desempeña una labor y las relaciones asociadas a ésta. Es una fuente de recursos importante que lo entrena en lo cognitivo y lo dignifica; significa honra para quien lo realiza. Desde esta concepción, la eficiencia laboral implica para los involucrados cumplir con todos los deberes con amor y dedicación contando con los compañeros, poseyendo valores tales como: la responsabilidad, tratar bien a los otros, ser ordenado, organizado y metódico.

Para los involucrados en EPYL, prestar un servicio está relacionado con atender a los otros y a uno mismo, siendo responsable y útil en la medida que se comparte, se presta ayuda y colaboración para mejorar, sintiendo satisfacción personal y agrado al hacerlo.

La concreción más palpable en el ámbito laboral del proceso de inclusión social vivenciado por el grupo estudiado se expresa en la concepción, diseño y ejecución de proyectos generados desde sus puestos de trabajo para mejorar la calidad del servicio que prestan al desarrollar sus tareas cotidianas. Entre algunos de esos proyectos está el propuesto por la secretaria encargada de coordinar lo relativo al funcionamiento de todas las comisiones de trabajo dependientes del Consejo de la Facultad. Su propuesta consistió en mejorar las condiciones de comunicación de dos oficinas contiguas dentro del espacio físico en el cual funciona el Consejo de la Facultad con el objetivo de hacer un uso más eficiente del tiempo, mejorar las condiciones de trabajo de la encargada y prestar un mejor servicio a los usuarios (proyecto concluido, se hizo una puerta de comunicación interna). A pesar de todas las instancias involucradas y de la dificultad real implicada, (para hacer algo que parece tan sencillo), gracias a las gestiones de esta empleada el proyecto se llevó a feliz término, y tal como se había previsto, mejoró significativamente la calidad del servicio que se presta en esta unidad operativa. Se hace mención de este proyecto concreto sólo como ilustración de las competencias

---

desarrolladas por los miembros del grupo y como desde un programa de desarrollo humano se promovió la inclusión social de sus miembros.

En la experiencia de investigación descrita se plasma como el grupo de participantes en el programa de desarrollo humano EPYL, logró desde la identificación y utilización de sus recursos internos con sentido de cooperación transferir sus competencias en la prestación de sus servicios, y concretar su alto sentido de pertenencia desde su ser, saber, hacer y servir en la Facultad de Humanidades y Educación y en todos los sistemas sociales de los cuales forman parte sus miembros.

### **Consideraciones Finales**

La concepción de la inclusión social como un proceso personal, a partir del cual la persona potencie sus recursos internos con la finalidad de emprender acciones desde su ámbito de influencia para disminuir las condiciones de desigualdad existentes o percibidas que hacen que ésta se sienta excluida, es un campo que necesita reforzarse a través de la investigación con la finalidad de producir conocimiento científico al respecto y fortalecer la disciplina de la Orientación.

Trabajar desde la Orientación Laboral en programas de desarrollo humano en los cuales se propicien experiencias encaminadas fortalecer los valores sociales tales como: cooperación, visión compartida, colaboración, valoración de la diversidad como recurso, trabajo en equipo contribuirán a crear una cultura de la *inclusión social* y la participación comprometida.

Es muy importante que los orientadores adoptemos el hábito operativo de sistematizar con rigurosidad nuestro quehacer cotidiano y lo aprendamos a apreciar como un proceso de investigación que conlleve a la producción de conocimiento científico que fortalezca la Orientación como disciplina.

Es recomendable que como orientadores propiciemos el intercambio de experiencias de trabajo, de investigación, de producción con el objetivo de construir verdaderas redes de conocimientos que nos permita sentirnos incluidos en un grupo profesional que desde su praxis consolida la disciplina de la Orientación.

### **Referencias**

**BERTALANFFY, V. (1981) Tendencias en la Teoría General de los Sistemas.** Madrid. Alianza.

- 
- BUSOT, J. A. (1991) El Método Naturalista y la Investigación Educacional.** Maracaibo-Venezuela. La Universidad del Zulia.
- BRUNER, J. (1995) Actos de Significado, Más allá de la Revolución Cognitiva.** Madrid. Alianza
- BURKE, W. (1998), Desarrollo Organizacional Punto de Vista Normativo.** Addison-Wesley Iberoamericana. E.U.A CAS.
- CASTEJON, H. (2003) Un Modelo de Comunicación para la Eficiencia Personal y Laboral.** La Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Programa de Doctorado en Ciencias Humanas. Maracaibo, Venezuela.
- CASTEJÓN, H. y ZAMORA, M. (2001).Diseño de Programas y Servicios en Orientación.** Maracaibo, Venezuela. Ediciones Astro Data.
- ESCUELA DE EDUCACIÓN DE LUZ. (1995). Diseño Curricular Mención Orientación.** Maracaibo- Venezuela. LUZ
- DE FARÍA M., F. A. (1997). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral.** México. Limusa Noriega. Editores.
- GUIZAR, R.. (1998) Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones.** México. Editorial McGraw Hill Interamericana, S.A.
- MARTINEZ M, M. (1991) La Investigación Cualitativa Etnográfica.** Caracas. Editorial Texto S.R.L.
- PADRÓN, J. (1994) Organización - Gerencia de Investigaciones.** Caracas. Venezuela.
- PORLÁN, R. y otros. (1988) Constructivismo y Enseñanza de las Ciencias.** Sevilla- España. Díada Editores. Pág. 117,121.
- RODRÍGUEZ, G. et al. (1996) Metodología de la Investigación Cualitativa.** España. Ediciones Aljibe.
- WATZLAWICK, P, J. WEAKLAND & R. FISCH (1976). Cambio.** Barcelona Editorial Herder.
- ZAMORA, M. (2003) Un Modelo de Eficiencia Personal y Laboral: Proceso de Cambio y Transformación.** La Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Programa de Doctorado en Ciencias Humanas. Maracaibo, Venezuela.