

Evaluación por competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente

Peñaloza, Mónica*

Arévalo, Freddy**

Resumen

La investigación tuvo como objetivo evaluar las competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente, tomando en cuenta las preferencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad. La muestra objeto de estudio fue de tipo censal, estuvo conformada por 50 supervisores. La investigación fue de tipo descriptiva bajo la modalidad de campo. Se aplicó un instrumento dirigido a los supervisores de las empresas del sector eléctrico, para medir las variables competencias y estimación de potencial, con preguntas cerradas de cuatro alternativas: siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. El instrumento fue sometido a un proceso de validez y confiabilidad de contenido y construcción interna. Se concluyó que existe la necesidad de aplicar un instrumento de evaluación y estimación de potencial que direccionen las competencias laborales del personal, arrojó un 89%, lo cual presentó la urgencia de diagnosticar y evaluar constantemente las nuevas demandas del entorno, no solo para el tiempo presente, sino para proyectar las acciones futuras. Se recomendó proponer un instrumento de evaluación de competencias y estimación de potencial, que debe ser sometido a consideración por las empresas eléctricas de occidente para su aplicación.

Palabras clave: Competencias laborales, psicológicas, operativas, administrativas, seguridad, estimación de potencial.

Evaluation of Competence and Estimation of Potential in Western Electric Companies

Abstract

The objective of this research was to evaluate competence levels and potentials on three time scales, always, occasionally and never. The instrument was submitted to a process of validation, content confidence and internal structure. The conclusion was that there is a need to apply evaluation instruments and estimate potential that give direction to labor competence. The need level was established at 89% which indicates the urgency in constantly diagnosing and evaluating new demands in the environment, not only for the present time,

Recibido: 06 – 02 – 10 • Aceptado: 06 – 09 – 13

* Profesora invitada del Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. E-mail: reecedip_luz@yahoo.com. Telf. (58)0261-7597918.

** Profesor titular de la Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt. E-mail: arevalof@telcel.net.ve

but as a projection for future actions. The creation of a competence evaluation instrument and estimation of potential is recommended, and should be submitted to consideration by electric power production plants in the west and applied.

Key words: Labor competence, psychological competence, operatives, administration, security, estimation of potential.

Introducción

En la actualidad existe una marcada tendencia hacia el proceso de cambio organizacional, que implica la flexibilidad tecnológica y ocupacional que exige la demanda del mercado mundial. Se ha pasado de modelos jerárquicos rígidos con base técnica fija a sistemas abiertos basados en competencias laborales, donde la especialización y los puestos de trabajo se transforman en una complejidad de redes y equipos de trabajo, capaces de innovar y aportar soluciones creativas e inteligentes a los problemas de la actividad productiva, dando origen a lo que Grados, Beutelspacher y Castro (2000:156) denominan “ocupaciones polivalentes, que se integran por trabajadores habilitados para desempeñar diferentes funciones dentro de la organización, que agiliza el proceso productivo, donde el individuo debe mostrar habilidad, capacidad y destreza para aportar experiencias, ideas y soluciones que perfeccionen la calidad”.

Es por ello, que la administración de recursos humanos requiere de la participación de una fuerza laboral calificada que permita, por una parte que las empresas aumenten su productividad y competitividad, y por otra que los trabajadores amplíen sus posibilidades de incorporación y permanencia en el sitio de trabajo, así como de progreso y capacitación profesional.

En este enfoque gerencial se destacan aspectos cualitativos, vinculados con las competencias psicológicas, técnicas, operativas y administrativas que insertan elementos cla-

ves, tales como: el manejo del estrés, la percepción, la atribución, las actitudes, la ética, la confianza en sí mismo, la supervisión, el entrenamiento, el manejo de materiales y equipos, la calidad total, la tecnología de procesos, el mantenimiento operativo, las relaciones interpersonales y la seguridad ocupacional, entre otros que favorecen la estimación de potencial. Esta estimación conlleva al individuo a desempeñar exitosamente posiciones del más alto nivel empresarial.

En el mismo orden, Mercader (1995), respalda este enfoque donde se destaca la urgente necesidad de aplicar los principios de transformación gerencial al plano de evaluación basada en competencias para integrar al personal con la organización en cuanto a la estructuración global que encierra el éxito empresarial.

1. Situación actual

A nivel internacional, la globalización de los mercados, el acelerado avance tecnológico de la producción y los nuevos esquemas de gestión del trabajo no sólo significan cambios en la forma de producción y la manera de comercializar, sino que también demandan mayor calidad, flexibilidad, adaptación de los recursos humanos que se adecue a las nuevas condiciones de la economía y la sociedad.

Para ello los autores, Grados, et al., (2000:56), consideran que “se ha provocado cambios fundamentales en los sistemas de administración de los recursos humanos, lo que demanda adoptar una nueva posición; en tra-

tar de encaminar todos los esfuerzos para contribuir al logro de las metas de la empresa, así como también jugar el rol de socio estratégico, agente de cambio y gestor de relaciones”. La misión de las áreas de administración de recursos humanos debe ser ofrecer el adecuado personal, con las habilidades necesarias, para el puesto y en el momento oportuno, es decir, debe relacionar la estrategia de la empresa con el desempeño del personal, para el logro de resultados.

Lo que demuestra, que las empresas mundiales han empezado a reconocer que su principal fuente de diferenciación y competitividad está en su talento humano. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1993:7) “las organizaciones empresariales están orientando sus esfuerzos competitivos a fortalecer su activo humano, generar ambientes propicios a la innovación y al aprendizaje”. Por ello, se hace necesario recurrir a estrategias que conduzcan a incrementar las competencias laborales, señaladas por Gonczi (1996:5):

Como el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad a una tarea. Es decir, comprende la capacidad productiva del individuo que se define y mide en términos de descripción en un determinado contrato laboral.

El juicio anterior, permite deducir que las organizaciones y las personas son interdependientes. La gente se dirige a ella para satisfacer una gran variedad de necesidades de orden personal, económico, social, mientras que las empresas no pueden ser eficientes sin el esfuerzo y el talento de sus empleados, por lo

tanto el éxito consiste en construir sistemas gerenciales competitivos que produzcan armonía entre las necesidades individuales y corporativas. Ibarra (1998:6) considera que:

La tendencia actual de gestión eficiente del recurso humano descansa sobre perfiles basados en competencias. La simplificación de descripciones de puestos cobra vida con conceptos como niveles de desempeño y áreas de competencias. Las empresas están incorporando criterios innovadores como: la velocidad, la necesidad de ser rápidos, desarrollar niveles de anticipación.

En este orden, los gerentes han tenido que adaptarse a la multiplicidad de cambios característicos de su función, a partir de procesos innovadores como la reingeniería, outsourcing, benchmarking, calidad total, trabajo en equipo, entre otros, que han producido cambios tecnológicos y hasta la misma concepción de los negocios, que se evidencia en el mantenimiento y desarrollo del desempeño organizacional.

Las empresas eléctricas de la región occidental del país, en su empeño de prestar un excelente servicio están haciendo esfuerzos sostenidos en preparar eficientemente a su personal con las competencias que requiere el puesto actual y el que ocupará en el futuro; haciendo un juicio histórico, en el pasado las definiciones sólo se referían a categorías como: trabajador, empleado, capataz, supervisor y gerente, reflejando así, el estado de la organización del trabajo. Con el tiempo las clasificaciones fueron evolucionando en forma compleja hasta llegar a lo que se conoce hoy como análisis de puestos de trabajo, de modo que se especifican las características educativas, habilidades, conocimientos,

destrezas, aún condiciones físicas del candidato a ocupar el cargo.

De igual manera, la formación integral del trabajador tiene mayor relevancia con la identificación de los contenidos ocupacionales, mediante mecanismos de evaluación de las competencias que facilitan el desarrollo de las mismas. Tal como lo señala, Jobert (1990:36) “la identificación de la descripción de puesto se deriva de los intentos por lograr clasificaciones de los trabajos a fin de establecer diferentes niveles de remuneración”.

Por otra parte, los cambios en las formas de organización del trabajo, así como las nuevas exigencias en el desempeño competente, han dejado atrás la simplicidad de los esquemas tradicionales de análisis de puestos, el cual perdió vigencia con la flexibilidad requerida en el desempeño eficiente, así como la polivalencia que implica mayor participación exigida en el proceso productivo. La tradicional diferenciación entre quien hace y quien decide se diluye en las nuevas formas de organización de equipos de trabajo autónomos, así mismo en la disminución de los niveles medios, típica de las estrategias de aplanamiento organizacional.

A partir de los años 80 emergen las competencias laborales con mayor fuerza en los países industrializados como respuesta a la necesidad de impulsar la formación de mano de obra, ante las demandas en el sistema educativo y productivo. Por consiguiente, se considera que estos problemas se presentan también con mayor persistencia y gravedad en los países en desarrollo, pese a la agravante de una menor disponibilidad de recursos para el sistema educativo, la aplicación de un sistema de competencia laboral surge como una alternativa atractiva, para impulsar la formación integral hacia un mejor alcance entre las necesidades individuales con las empresariales.

A raíz de ello, muchas empresas venezolanas alentadas por las presiones de cambio y reorganización del trabajo para mantenerse competitivo, han emprendido el montaje de sistemas de gestión de recursos humanos basados en competencias laborales. Tal es el caso, de organizaciones como las empresas eléctricas, que se han dado a la tarea de planificar programas de formación y desarrollo del personal, que aseguren la actuación evolutiva de las competencias de los empleados, para promover los conocimientos técnicos, así como la conciencia, el compromiso profesional hacia los estándares fijados por la misma. Mertens (1996:15), considera que:

Este enfoque tiene su origen en la determinación de competencias que exhiben los mejores trabajadores y que a su vez se convierten en el referente del mejor desempeño como patrón de referencia que va a definir las metas de productividad y competitividad organizacional.

Los sistemas de gestión del recurso humano basados en competencia, facilitan la ejecución de las funciones de la administración de talento, entre ellas: la selección, la determinación del entrenamiento, la supervisión, el trabajo en equipo, el desempeño, la remuneración y la promoción del personal. El proceso en general, se inicia con la identificación de las competencias, prosigue con la evaluación del candidato frente a ellas, estableciendo de ésta forma su idoneidad para la ocupación a la que aspira. Las competencias facilitan un marco de criterios que pueden introducir algunas variaciones: el cambio de énfasis en la búsqueda de un candidato para la organización, diferenciando las competencias personales de las técnicas.

En correspondencia con lo anterior, Muñoz (1998:56), opina que “hay competencias poseídas y competencias desarrollables, estableciendo una distinción entre las que el individuo posee y es difícil de modificar, frente a las que adquiere y se puede desarrollar”. Las primeras están relacionadas con: percepciones, valores, preferencias, conductas, reacciones, relacionamiento, actitudes. En ellas entran en juego las competencias de tipo: confianza en sí mismo, trabajo en equipo, iniciativa, autoestima, espíritu de decisión, atribuciones, capacidad de delegar, tolerancia al estrés, estabilidad emocional, afán al logro, perseverancia, autoaprendizaje, mentalidad de negociador, ética.

Las segundas son las competencias técnicas, éstas representan conocimientos, habilidades técnicas y operativas, las destrezas aplicadas a la ocupación laboral, tales como: tecnología, uso de herramientas, operar equipos, lectura de instrumentos, capacidad de interpretar información gráfica, manejo de software, dominio de otro idioma.

Con relación a lo planteado, para realizar un proceso de selección basado en competencias las empresas eléctricas de occidente, requieren de un instrumento de evaluación por competencias vinculado a la necesidad de la dirección que especifique las funciones, responsabilidades y tareas asignadas a cada rol, donde el enlace de ambos se convierta en un lenguaje común entre la gerencia con su personal.

Esto evidencia, la falta de un sistema de evaluación basado en competencias acorde con las necesidades reales de la organización, que permitan hacer un seguimiento detallado de las fases de la gerencia.

Una de las principales estrategias de negocio de las empresas eléctricas de occidente, es contar con un instrumento de evaluación por competencia dirigido al recurso hu-

mano que lo incorpora a la gestión integral del desempeño de las actividades productivas en busca de la efectividad organizacional.

Páez (2000:1) señala que: “Los avances que en formación y desarrollo del personal, se han implantado en Enelven-Enelco para desarrollar competencias en el uso efectivo de la energía eléctrica., se ha generado la evolución hacia un modelo de producción distinto, que gira en torno al conocimiento y al cambio permanente. Esto origina la necesidad de crear y desarrollar fórmulas empresariales diferentes”.

Las empresas eléctricas de occidente pensando en ser cada día más competitivas dentro del entorno, inician un proceso de entrenamiento, concepto éste que integra dos elementos: el conocimiento, como activo fundamental (competencias) y la posibilidad de generar continuamente cambios e innovaciones, enfoque que se traduce en un modelo diferente comprometido con una nueva forma de aprendizaje, que permite manejar exitosamente las técnicas de trabajo. Aprender no significa únicamente adquirir y acumular conocimientos, sino ser capaz de transformarse con base a lo aprendido.

Dentro del Plan estratégico de Enelven-Enelco, Páez (2000:11), considera que la misión es:

“Proveer a sus clientes un servicio de electricidad de alta calidad, al menor precio posible, con un capital humano entusiasta y productivo, con proveedores comprometidos, generando una justa rentabilidad para el accionista”; el estado futuro hacia donde la alta dirección quiere llevar a la corporación, es: “Ser una corporación privada, reconocida por la calidad de su gente, la satisfacción de sus clientes y por agregar valor a sus accionistas”.

Una de las alternativas de alcanzar la misión y la visión es desarrollar al personal en las

competencias claves del negocio, en lo que la gente sabe, puede y quiere hacer para lograr uno de sus objetivos fundamentales: tener un recurso humano entusiasta y altamente productivo.

Dentro de los objetivos trazados por la corporación para la transformación están:

1. Lograr un alto grado de participación de los trabajadores en las mejoras del proceso productivo de Enelven-Enelco, elevando su nivel de conocimiento y desarrollando las competencias que le permitan ser exitoso.

2. Adecuar los recursos humanos a las necesidades de la corporación.

3. Apoyar la visión de la corporación y su misión.

4. Suscitar el interés, la motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo, factor básico de calidad.

En atención a lo planteado, surge la formulación de la investigación: ¿Es pertinente implantar un instrumento de evaluación por competencias para el personal de las empresas eléctricas de occidente, que integre las competencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad?

Objetivo General: Evaluar las competencias y estimación de potencial en las empresas eléctricas de occidente., tomando en cuenta las preferencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad.

Objetivos Específicos:

- Identificar las competencias de los trabajadores que laboran en el sector eléctrico de la región occidental, en sus actuaciones psicológicas.
- Registrar el dominio en la realización de labores, uso de la tecnología, orientación y trabajo en equipo del personal de servicios eléctricos.

- Detectar las características del personal para desempeñarse en las tareas administrativas inherentes al cargo.
- Indagar si el grupo eléctrico tiene instrumento de evaluación por competencias y estimación de potencial.
- Presentar un instrumento de evaluación de competencias y estimación de potencial para las industrias eléctricas de occidente.

2. Competencias. Orígenes que conllevan hacia una definición

Hyland (1994), citado Novick, M y Gallart, M. (1997:60), hace remontar los orígenes del concepto de competencias laborales a los años sesenta, señalando que el modelo de educación y entrenamiento basado en competencias que surgió en los años ochenta estaba dominado por una tendencia “industrial” más que educacional, aunque se haya modificado bastante, especialmente con los desarrollos posteriores. El autor habla desde Inglaterra y afirma que los orígenes de la educación y entrenamiento basados en competencias, están en el movimiento americano de los años sesenta, denominado pedagogía basada en el desempeño el cual coincidió con la preocupación por el “*accountability*” y el control de los certificados profesionales de los profesores. En Inglaterra, esta tendencia tuvo sus fundamentos en los atractivos populistas de la teoría de eficiencia social.

Mientras que Mertens (1996), identifica el surgimiento de la competencia laboral con las transformaciones productivas que ocurrieron a partir de la década del ochenta, constituyendo la base de las políticas de formación y capacitación de la mano de obra; lo ubican en aquellos países industrializados con mayores problemas para vincular el sistema

educativo con el productivo, lo que se explica por el énfasis que este concepto pone en los resultados y en las acciones. Una característica del concepto de competencia es que enfatiza la habilidad en sus tres expresiones: física o manual, intelectual o mental, social o interpersonal. Esto permite orientar futuras acciones relacionadas con la competencia laboral. En Francia se lo relaciona a la crisis del modelo prescriptivo al inicio de los años ochenta y al aumento de la complejidad del trabajo y de lo imprevisible en el proceso de producción.

En el mismo orden, Cariola y Quiroz (1997:54) señalan que las competencias laborales se relacionan “con la necesidad que tienen las empresas de encontrar las vías de diferenciación en el mercado global. El desarrollo de la competencia humana es clave para distinguirse como organización”. Tanto las características del mercado como las de los productos determinan que el factor humano sea considerado como el elemento central. Ahora es el talento humano el que debe regular la eficiencia del sistema de producción, controlando la tecnología, aunque la máquina siga siendo el punto de partida de la estrategia de producción. Las tareas se amplían para el trabajador, exigiéndole flexibilidad y adaptabilidad en reemplazo de la repetición de acciones. Según Mertens (1996:64), “entre 1989 y 1991, la mayoría de las empresas canadienses requirió trabajadores con una calificación básica que les permitiera aprender continuamente y adaptarse a cambios en la organización”.

De los cambios económicos y educativos se deduce que la estructura de calificaciones de las ocupaciones involucra tareas de distinto orden: operación manual, mantenimiento, control, comunicación, y procesamiento de datos. Diversos autores coinciden en decir que las ocupaciones requieren no sólo la calificación técnica con las destrezas manuales y/o in-

telectuales que pueden exigir sus tareas, sino también capacidades para relacionarse con los otros miembros de la organización, para razonar y para evaluar situaciones que van más allá de sus ocupaciones en sentido estricto. Prueba de ello, lo constituyen las empresas eléctricas de occidente al considerar el recurso humano como foco céntrico para el desarrollo diferenciador de las competencias, y que éstas a su vez hacen que se distinga de otras organizaciones.

Igualmente, Buck (1998) plantea que las tendencias de la transformación se muestran, entre otros factores, en el desplazamiento desde la división del trabajo hacia el trabajo mixto y en equipo: del trabajo de ejecución al trabajo más planificador; del trabajo dirigido por otros, al dirigido por uno mismo: de los ritmos de trabajo estáticos a las transformaciones dinámicas; de la organización, la responsabilidad y el control ajenos a la organización. Ante tales exigencias profesionales, ya no basta con la competencia técnica; se precisan además las competencias relacionadas con los métodos, las relaciones sociales y la cooperación. Se ha de perseguir la integración de todas ellas dentro de la competencia de acción profesional.

Ibarra (1998:34), considera que las necesidades de una mayor capacitación se manifiestan hacia afuera y hacia adentro de la empresa. Hacia afuera para lograr un proceso continuo, integral de mayor calidad, acorde con las tendencias tecnológicas en las estructuras ocupacionales. Hacia adentro porque, al formar parte de distintas estrategias (calidad total, mejoramiento continuo, reingeniería de procesos, entre otros), la capacitación incide en todas las áreas, tales como condiciones de trabajo, contenido, ergonomía, seguridad, sistema de remuneración y clima laboral.

Mertens, (1996:61) por su parte plantea que:

“La integración de las tareas por trabajador, que define el perfil de la calificación, es la suma de los siguientes factores: 1) destrezas y habilidades requeridas para realizar y revisar en principio todas las tareas estandarizadas en las diferentes estaciones de trabajo; y 2) capacidad intelectual para procesar información, tomar decisiones e interactuar con los demás trabajadores”.

Según señala el mismo autor, las empresas europeas y norteamericanas demandan calificaciones académicas, de desarrollo personal, así como el trabajo en equipo, consideradas como requerimientos básicos en el empleado. Las empresas venezolanas, no escapan de ello, en especial las organizaciones del sector eléctrico, que están organizadas en equipos autodirigidos y multidisciplinarios de trabajo, por lo que logran agilizar los procesos productivos que encierran en parte las metas corporativas.

Asimismo, Dalziel et al., (1996:10) señalan que “el alto rendimiento debe combinarse con una adecuada capacidad de innovación, un determinado nivel de productividad, un alto grado de eficiencia y la satisfacción de las personas que integran la organización”; es decir, que exista un buen clima organizativo, el cual se define como la compleja mezcla de sentimientos, percepciones, expectativas, normas, políticas, valores y procedimientos que describen la cultura corporativa en un momento dado.

En otro orden de ideas, Oteiza (1991), citado por Novick y Gallart (1997:51) describe competencia como “el resultado del comportamiento; tiene que ver con la actuación del que aprende, actuación que se supone medida y valorada según los resultados de ese comportamiento”.

Boyatzis (1982:28) propone una definición explícita del concepto de competencia: “Las características de fondo de un individuo que guardan una relación causal con el desempeño efectivo o superior en el puesto”. Competencias así definidas son entonces aquellas características que diferencian un desempeño superior de un desempeño promedio o pobre. Se puede también conceptualizar a la competencia como la “capacidad potencial para desempeñar o realizar las tareas correspondientes a una actividad o puesto”. Pero si se refiere sólo a algunos aspectos de este “acervo” de conocimientos y habilidades, aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en diferentes circunstancias es la “capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado” (Mertens, 1996).

El origen del concepto de competencias permite comprender mejor cómo y por qué el término ha ido ocupando un sitio preponderante en las organizaciones, a la vez dar consistencia a la idea de que ni los resultados experimentales, ni las notas en los tests de aptitud y de inteligencia predicen el éxito profesional, e incluso la adaptación eficaz a los problemas de la vida cotidiana.

La definición de competencia, a pesar de su carácter impreciso e incluso variable según los autores antes mencionados, se ha impuesto en la gestión empresarial de los últimos años e introducido en los sistemas de evaluación transformando a veces a los mandos, y hasta los miembros altamente cualificados del personal.

Estas investigaciones han permitido definir listas de competencias que constituyen características individuales; ello aporta un sistema de referencia que permite describir a los individuos y diferenciar a unos de otros en el marco de las evaluaciones necesarias previas

a las decisiones que constituyen la gestión de las carreras profesionales por las empresas.

Por lo que Dalziel et al., (1996, p.29) señalan que " las competencias pueden relacionarse con el desempeño en modelo sencillo de flujo causal, que indica los motivos, los rasgos de carácter, el concepto de sí mismo y los conocimientos suscitados por una situación sirven para predecir conductas un desempeño concreto, por lo que éstas incluyen una intención, una acción y un resultado".

En esta perspectiva, Levy-Leboyer (1997:111) expresa que a diferencia del análisis de las cualidades requeridas para ocupar puestos simples, por ejemplo puestos manuales o empleos administrativos, es relativamente fácil hacer precisar por expertos qué aptitudes y qué rasgos de personalidad son necesarios para una ocupación correcta de estos puestos. Pero, cuando la complejidad de las responsabilidades aumenta, el sistema de referencia ya no basta, por lo que las exigencias de los puestos son descritas por expertos directamente en términos de competencias. Estas competencias son entonces caracterizadas en relación con misiones concretas como: tratar las reclamaciones de clientes descontentos; negociar contactos importantes con empresas extranjeras; concluir una operación que no adelanta; organizar la acogida, la formación de los mandos jóvenes, entre otros.

La identificación de estas competencias se ha hecho con la ayuda de diferentes análisis de puesto, donde cada competencia está relacionada con resultados específicos. Pero la naturaleza misma de las competencias, el tipo de variable que constituyen, no está definida claramente, ya que abarcan un vasto dominio de características psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y seguridad, así como conocimientos y rasgos de personalidad.

Los principales beneficios de contar con un sistema basado en competencias laborales son:

- Proporciona un lenguaje común en la organización para discutir, cómo lograr los objetivos.
- Las competencias están basadas en las estrategias de negocio y permite relacionar la estrategia de la división con su gente.
- El sistema constituye una herramienta para definir los conocimientos y habilidades de los empleados, requeridos para alcanzar los objetivos del negocio.
- El capital humano se interpretará ahora, en términos de "portafolio" de competencias disponibles para cada individuo.
- Servirán como base para desarrollar y retener talento clave de la empresa.
- Proporciona objetividad en los procesos de la organización.

En consecuencia, las competencias laborales están vinculadas a una tarea o a una actividad determinada. Pero también pueden aplicarse a un conjunto de actividades: se habla, así para este estudio, de competencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad.

2.1. Competencias psicológicas

Se refieren al conjunto de características personales que el trabajador posee, de manera que le permita tener un estado emocional equilibrado para actuar bajo presión y/o relación laboral y social que no atente contra la imagen y productividad de la empresa. Las competencias psicológicas están conformadas por los siguientes criterios: manejo de estrés, percepción, atribución, actitudes, ética, autoestima y confianza en sí mismo que caracterizan al empleado.

2.2. Competencias técnicas

Es la sumatoria de un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que están asociadas con el dominio de métodos y procedimientos, mediante el predominio de lo intelectual sobre lo manual para realizar eficientemente las labores que lo involucran. De acuerdo a lo anterior, estas competencias incluyen: la supervisión, el entrenamiento, el manejo de materiales y equipos, la calidad total, los procedimientos y el trabajo en equipo. Todo ello, incide significativamente en el producto esperado, lo que asume como premisa un desempeño superior e inferior de atención a las habilidades que desarrolle.

2.3. Competencias operativas

Se refiere al conjunto de habilidades prácticas que debe poseer el trabajador en beneficio de la operatividad de los equipos para mantener la producción eficiente. Dentro de estas competencias se insertan: las habilidades en el manejo de equipos, el mantenimiento y cuidado de las herramientas y la planificación de programas que ayuden a proteger los sistemas operativos.

2.4. Competencias administrativas

Son las que se relacionan con las actividades de presentación de informe, registro de sobretiempo, tiempo de viaje, horas laborables, ausencias, suspensiones, programas de vacaciones, manejo e interpretación de contratos, resolución de problemas, clasificación de documentos, relaciones con el personal, dominio de idiomas y uso de la informática.

2.5. Competencias de seguridad

Se proyectan como las instrucciones legales registradas en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, que señalan la aplicación de las me-

didias de prevención de accidentes al manipular los equipos operativos y/o técnicos, así como la aplicación de los procedimientos laborales establecidos. Cabe destacar que ello implica: riesgo ocupacional y actos inseguros, entre otros.

Desde el punto de vista de la administración de recursos humanos, la salud, así como la seguridad de los empleados constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. De manera genérica, higiene y seguridad en el trabajo constituyen dos actividades estrechamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales en el trabajo. En ese sentido, la seguridad contempla varias áreas a saber, pero para este estudio solamente se identificarán: el riesgo ocupacional y los actos inseguros.

3. La evaluación por competencias

La evaluación de las competencias estudia a las personas que mantienen un desempeño exitoso en el trabajo, define el puesto de trabajo en función de las características de esas personas.

Asimismo, Grados et al., (2000:15-16) consideran la evaluación por competencias "como un proceso para evaluar formalmente la conducta laboral y proporcionar una retroalimentación en la cual puedan hacerse los ajustes en la misma". El objetivo de la evaluación es aportar una descripción exacta, confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su tarea, lo cual debe ser comprendida por evaluadores y empleados, los niveles de medición o estándares deben ser verificables que identifiquen el proceso de análisis de puesto.

Los autores antes mencionados, entienden que la evaluación por competencias requiere estándares que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objeti-

vas. Estas deben guardar relación estrecha con los resultados que se desean en cada puesto. No pueden fijarse abiertamente, el cual pone en relieve normas específicas de desempeño mediante el análisis de las labores de los empleados actuales.

Por su parte, Grados et al., (2000:156-157): presenta un proceso de evaluación al personal.

El mismo consta de 3 elementos: insumo, proceso y producto:

1. Insumo. Cuando la persona va a ingresar a la empresa con fines de seleccionarlo, conocer sus posibilidades y el grado en el que se adecua al perfil del puesto en cuestión. Desde este punto de vista, ésta es una evaluación de sus capacidades, siendo el objetivo identificar su mejor ubicación.

2. Proceso. Habiendo ya ingresado a la empresa, el empleado ejecuta sus labores, transformando la materia prima por medio de sus conocimientos y habilidades, interactuando con otras personas dentro de una estructura establecida que determina funciones y relaciones.

En esta etapa, la evaluación que se lleva a cabo es de su actuación o desempeño, es decir sobre sus acciones, lo que hace, cómo lo hace; en general, sobre su comportamiento. El objetivo que se persigue aquí, es el de retroalimentar y dar coaching para reforzar o en su caso, corregir y reorientar la forma como la persona está llevando a cabo su trabajo.

En síntesis mejorar su ejecución en el futuro. Tan importante es este tipo de evaluación, que aquí es donde se forja la cultura de la empresa, pues se va normando, conduciendo, orientando el rumbo, así como la forma de comportamiento que se pretende siga el personal. De igual manera, garantiza que las cosas se hagan de acuerdo con ciertos principios, valores y procedimientos de los que la propia

organización está convencida y desea que presenten quienes ahí laboren.

3. Producto. Desafortunadamente no siempre encontramos una correlación positiva entre la actuación de acuerdo con procedimientos o cumplimiento de los planes y acciones convenidas y los resultados que se alcanzan.

Por lo anterior, es indispensable llevar a cabo una evaluación de los logros como resultados, es decir el impacto de las acciones. Finalmente, es para esto que una organización contrata a su personal, pues se pretende que no sólo se comporte apegado a ciertos lineamientos establecidos con las tareas o actividades que se le encomiendan, sino que concrete resultados.

La evaluación final debe tener como objetivo el recompensar a quien obtuvo las consecuencias y resultados o cumplió con las metas establecidas, impactando con ello a la organización, a lo que ésta pretende evaluar, que en líneas generales alcanzan los siguientes aspectos: el potencial, las características personales, la actuación/desempeño, los resultados y el servicio.

Según los autores Grados et al., (2000:167) “la evaluación basada en criterios de competencias laborales sirve como una herramienta para el desempeño, reduce la subjetividad, ya que al definirse la actuación de los empleados en términos de conductas observables y perfectamente medibles no permite que intervenga la apreciación e influencia del supervisor”.

La evaluación proporciona información del nivel en el cual se encuentra un individuo en relación con la competencia laboral; en ese sentido, tiene una función diagnóstica de utilidad para el empleado y el supervisor; por lo que ambos conocen las habilidades, conocimientos y características personales que deberá alcanzar para lograr el nivel de dominio demandado por el puesto. De esta manera la evaluación del

desempeño también cumple con la función formativa, pues contribuye con el desarrollo del individuo y orienta sus esfuerzos a mejorar aquellas áreas que le sean definidas como críticas (impacto en los resultados).

En la evaluación por competencias laborales existen fuentes de evidencia de donde se obtiene la información que sustentará el juicio de la evaluación, tales fuentes son: las manifestaciones abiertas que se observan en el desempeño del individuo, los conocimientos que se tienen con respecto de la función laboral desempeñada, el aprendizaje previo en relación con la competencia y los informes de otras personas.

4. Estimación de potencial

Toda evaluación de las competencias supone un objetivo: empresarial cuando se trata de detectar las potencialidades y de hacer balance de los recursos de la empresa, individual en el caso de la evaluación por competencias. De hecho, cualquiera que sea el objetivo, es deseable que el individuo y la empresa tengan acceso a los resultados. Esta detección de potencialidades se conoce como “estimación de potencial”, definida por Lagoven (1986:1), en el Manual sobre el desarrollo de personal, “como el análisis que se hace para identificar el nivel del ‘puesto más alto que podrá alcanzar el empleado en su carrera dentro de la organización’.

De igual manera, Gil, Ruiz y Ruiz (2000:138), la conciben como “el proceso de evaluación que permite la identificación de las posibilidades de desarrollo de una persona en un puesto de trabajo o en una organización”

Asimismo, la estimación de potencial puede considerarse una etapa de enlace entre los subsistemas de aplicación y desarrollo de recursos humanos, pues, surge como una consecuencia de la evaluación de actuación, a su

vez sirve como guía para orientar el entrenamiento del trabajador.

En el mismo orden, Imundo (1994:199) indica que “en esta etapa del sistema de evaluación se mide el potencial de progreso de la persona, con base en la opinión de su superior inmediato. Adicionalmente cumple el papel de instrumento para la planificación de la carrera y programación del desarrollo, en función de las necesidades evidenciadas”.

El análisis de potencial se centra en el individuo, se basa en la comparación de las características y cualidades del trabajador, con respecto a los requerimientos de puestos de mayor nivel que pudiera llegar a ocupar. De acuerdo con el Manual de desarrollo de Carbones del Guasare (1987:32), se hace necesario “el análisis de cómo el trabajador alcanza los resultados relacionados con sus labores, tomando en cuenta el comportamiento, características personales, los aspectos situacionales e índole organizacional.

Asimismo, Maraven (1987:21-20) en la Guía del instructor sobre evaluación de personal, presenta un modelo utilizado para la estimación de potencial que tiene inserto nueve (9) factores predictivos de potencial: capacidad de análisis, sentido de la realidad, imaginación y creatividad, visión de conjunto, liderazgo, manejo de la presión de trabajo, comunicación, actualización y solución de problemas. Toda esa información debe generar como producto final tanto el nivel de potencial, que puede ser: bajo, estándar y alto, como las posiciones a ocupar en los próximos años, con lo cual se logra delinear el rumbo a mediano plazo para planificar el desarrollo del supervisado durante ese período.

Al estimar el potencial, se debe tomar en cuenta que existen dos alternativas:

1. Hacer carrera en actividades de tipo administrativo-gerencial, donde el potencial

se identifica con ocupaciones de supervisor, subgerentes o gerentes de línea, los cuales significa manejar personal, administrar recursos, entre otros.

2. Hacer carrera como especialista en la profesión del supervisado, quién tenderá a convertirse en un experto en determinada área del conocimiento.

De acuerdo con lo establecido, los factores predictivos de potencial, debe manejarse de la siguiente manera: capacidad de análisis: sentido de la realidad: imaginación y creatividad, visión de conjunto: liderazgo: manejo de la presión de trabajo: comunicación actualización: solución de problemas.

5. Resultados finales

Estos datos demuestran la necesidad que tienen las empresas eléctricas de occidente en cuanto a la obtención de un instrumento de evaluación por competencias y estimación de potencial, puesto que el mayor índice se registró en las categorías siempre y casi siempre con un total de 61%. Esto evidencia que más de la mitad de la población encuestada considera conveniente ser estimado constantemente con la información que contiene este cuestionario, los supervisores piensan que debe existir un documento que recoja esta información en un formato de valoración.

Con estos resultados se cumplen los dos últimos objetivos específicos planteados en la investigación, los cuales se refiere a la indagación de la utilización de una prueba de evaluación y estimación por parte del sector eléctrico en estudio y finalmente, presentar un instrumento que contemple estas necesidades.

Como se observó en los datos señalados en la Tabla I, el 89% de la población se inclinó por contar con un instrumento de evaluación que pueda registrar sus competencias de manera que le permita identificar sus fortalezas y debilidades, que le reporten al supervisor una idea clara de las habilidades que posee el trabajador.

Esta Tabla II recoge la sumatoria de los criterios que conforman las competencias psicológicas, técnicas, operativas, administrativas y de seguridad.

Tal como lo señalan, Cariola y Quiroz (1997), las competencias laborales se relacionan con la necesidad que tienen las empresas de encontrar las vías de diferenciación en el mercado global. El desarrollo de la competencia humana es clave para distinguirse como organización. Estos resultados engloban la característica de la definición de competencia que enfatiza la habilidad en sus tres expresiones: física o manual, intelectual o mental, social o interpersonal.

De acuerdo, con lo planteado por Mertens (1996), la integración de las tareas por trabajador, que define el perfil de la califica-

Tabla I
Instrumento de evaluación

Alternativas / Análisis	Fr	%	FRA	A%
Siempre	24	48	24	48
Casi Siempre	13	26	37	74
Algunas Veces	8	15	45	89
Nunca	5	11	50	100
Total	50	100	50	100

Fuente: Peñaloza y Arévalo, 2005.

Tabla II
Competencias laborales

Alternativas / Análisis	FR	%	FRA	A%
Competencias Psicológicas				
Siempre	16	32	16	32
Casi Siempre	13	26	29	58
Algunas Veces	11	22	40	80
Nunca	10	20	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias Técnicas				
Siempre	24	48	24	48
Casi Siempre	14	29	38	77
Algunas Veces	9	18	47	95
Nunca	3	5	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias Operativas				
Siempre	22	43	22	43
Casi Siempre	14	28	36	71
Algunas Veces	8	17	44	88
Nunca	6	12	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias Administrativas				
Siempre	19	39	19	39
Casi Siempre	10	19.5	29	58.5
Algunas Veces	10	19.5	39	78
Nunca	11	22	50	100
Total	50	100	50	100
Competencias de Seguridad				
Siempre	33	65	33	65
Casi Siempre	13	26	46	91
Algunas Veces	3	6	49	97
Nunca	1	3	50	100
Total	50	100	50	100

Fuente: Peñaloza y Arévalo 2005.

ción, es la sumatoria de los siguientes factores: destrezas y habilidades requeridas para realizar, así como revisar en principio todas las tareas estandarizadas en las diferentes estaciones de trabajo y capacidad intelectual para procesar información, tomar decisiones e interactuar con los demás trabajadores.

Esto cobra importancia, en cuanto a la necesidad que tienen las empresas eléctricas de occidente de reconocer el talento humano

como foco central para el desarrollo potencial de las competencias, éstas a su vez marcan la diferencia en comparación con otras industrias. A pesar de estar consciente de esta situación, en la valorización final se detectó ciertas debilidades en las competencias psicológicas y administrativas, mientras que las competencias técnicas, operativas y de seguridad lograron alcanzar niveles excelentes de evaluación (Tabla III).

Tabla III
Estimación de potencial

Alternativas / Análisis	FR	%	FRA	A%
Siempre	20	40	20	40
Casi Siempre	19	36.8	39	76.8
Algunas Veces	8	16.8	47	93.6
Nunca	3	6.4	50	100
Total	50	100	50	100

Fuente: Peñaloza y Arévalo, 2005.

La estimación de potencial es concebida por Gil y otros (2000, p.138) como el proceso de evaluación que permite la identificación de las posibilidades de desarrollo de una persona en un puesto de trabajo o en una organización. La situación actual de las empresas eléctricas dentro del mercado competitivo exige tener un personal con alto nivel de actividad organizativa de máxima productividad, siendo para ello necesario un conocimiento minucioso del talento humano, un desarrollo preciso de las carreras profesionales, por tal motivo es esencial contar con la descripción y estimación de potencial para la futura plantilla laboral, a la vez ajustarse a los cambios de las demandas del entorno y competencia.

Los resultados en cuanto a la opinión de la muestra en estudio arrojaron que un 76.8% consideran que siempre y casi siempre registran y/o identifican el nivel del puesto más alto que puede alcanzar sus supervisados. Asimismo, tiene como política la empresa determinar tempranamente el potencial del personal que administra, por lo que el supervisor inmediato estima el potencial de todos los empleados.

De manera, que la supervisión asegura que sus empleados alcancen el máximo talento antes de su fecha de jubilación, y se toman en cuenta los factores que intervinieron en el proceso progresivo del empleado en cuanto a

la nivelación laboral alcanzados en los componentes relacionados con su trabajo, para ello se consideran los siguientes: capacidad de análisis, sentido de la realidad, imaginación y creatividad, iniciativa, perseverancia, liderazgo, visión de conjunto, manejo de la presión de trabajo, comunicación, actualización, solución de problemas, toma de decisiones, confianza, habilidad para comunicarse, así como la filiación con la empresa.

De allí, la importancia de la estimación de potencial, la cual evalúa la conducta humana detectando rasgos latentes, tales como: capacidad de organización, toma de decisiones, creatividad, aptitud para las relaciones humanas, flexibilidad de conducta, tolerancia ante la incertidumbre, resistencia a la tensión, primacía del trabajo aptitudes de comunicación oral, energía, capacidad previsual, seguridad en sí mismo, capacidad de convicción y asunción de riesgos. Con esta valoración se reconocen los puntos fuertes y débiles de las personas, por lo que se recomienda un plan de formación para el desarrollo posterior de sus puntos fuertes, corregir los puntos débiles, lo que conlleva a establecer relaciones más estrechas entre el supervisado y el supervisor, donde demuestre éste último que él con la organización están interesados en su desarrollo y promoción dentro de la misma.

6. Conclusiones

Del análisis de los datos y objetivos de la investigación se generan las siguientes conclusiones:

- En cuanto al objetivo específico referente a la identificación de las competencias en sus actuaciones psicológicas. Los resultados proporcionaron una información valiosa en cuanto a la alta incidencia al estrés por parte de los trabajadores, al presentarse un 62% en este indicador. Lo que evidencia, una propensión a proporcionarles síntomas de enfermedades profesionales, ocasionando pérdida de tiempo en la organización por suspensiones médicas y otros trastornos que disminuye el rendimiento laboral. Esto connota una debilidad al enfrentar los elementos estresores con seguridad y confianza en el ambiente laboral, desconociendo las fuerzas necesarias para superar cualquier agente perturbador del equilibrio físico-mental.
- La percepción, las actitudes y la ética suministraron valores positivos con elevados porcentajes. Lo que demuestra que el personal está capacitado para interpretar y comprender el ambiente de trabajo con un alto compromiso moral y cultural. Estas competencias en conjunto aseguran que el trabajo fluya ininterrumpidamente y que las actividades se realicen con un máximo de logro.
- Las competencias psicológicas caracterizadas por los criterios de autoestima y confianza en sí mismo, revelaron que siempre el personal está dispuesto a desempeñar eficientemente sus tareas y asumir responsabilidades superiores en relación con el trabajo, proyectando seguridad y superación en lo que emprenden. En general, las competencias de tipo psicológicas están direccionadas con razonamientos bajos de apreciación, lo que debe considerarse como centro de atención para ser mejoradas a corto plazo.
- El objetivo relacionado con el dominio en la realización de tareas, uso de tecnología, orientación y trabajo en equipo del personal eléctrico, se representó por un 77% de los supervisores y/o líderes al discurrir que siempre y algunas veces mantienen hegemonía en lo intelectual por encima de lo manual, incidiendo en el producto esperado, lo que permite reflejar un desempeño aceptable en atención a las habilidades que desarrolla.
- En las competencias técnicas se encontró que los factores supervisorio, entrenamiento, calidad total y trabajo en equipo, se ubicaron en niveles buenos, totalmente enlazados y cohesionados con una clara visión profesional en beneficio tanto propia como de la empresa, considerando que la diferencia entre una organización exitosa y la que no es, depende del activo más valioso, su gente.
- En cuanto a la dimensión competencias operativas que se relaciona con la indagación de las habilidades del personal para operar equipos electrónicos, mecánicos, hidráulicos, eléctricos y/o manuales requeridos en el trabajo, se registró un 76% en las categorías siempre y casi siempre con una tendencia similar a las competencias técnicas, esto manifiesta que se debe incrementar la participación activa de los trabajadores para obtener el beneficio de la operatividad y lograr la producción eficiente.
- Al analizar las competencias operativas bajo los indicadores de planificación y habilidades, se obtuvo que más del 70% vincula los conocimientos, las destrezas y las técnicas para aplicar eficientemente

las acciones que conducen a las tareas, comparando los objetivos presentes con las exigencias del futuro, características claves que hacen la distinción entre el desempeño satisfactorio y el excelente, tanto de un cargo o en un rol como en una organización o cultura específica.

- El 72% de los supervisores coincidió que no tienen dominio del idioma inglés. Este es una limitación para las empresas del sector eléctrico, por carecer de personal capacitado en forma oral y escrita de la lengua extranjera, visualizada en la cultura organizacional mediante sistemas sociales (roles, grupos, carreras), sistemas tecnológicos (herramientas, técnicas y habilidades) y sistemas ideológicos (creencias y valores) que identifican a la corporación.
- En relación a las características de las tareas administrativas inherentes al cargo que debe desempeñar el personal de las empresas eléctricas de occidente, este debe ser fortalecido por cuanto está determinado con un 58%, es decir, se encuentra en niveles promedios cerca del límite de aceptación.
- El objetivo referente a la utilización y mantenimiento de las normas; así como también los implementos de seguridad para evitar accidentes, según las opiniones de los supervisores y/o líderes de las empresas sector eléctrico, reflejaron un 91% a través de las categorías siempre y casi siempre, este producto se considera como un nivel excelente, pero no óptimo, por lo tanto se debe implementar mecanismos asertivos para corregir las fallas que simbolizan el 9% de accidentes, este es un indicativo preocupante por cuanto no debe existir en materia de seguridad ningún error que atente contra la vida del trabajador.
- El cuestionario arrojó un 89%, la necesidad de elaborar un instrumento de evaluación y estimación de potencial que direccionen las competencias del personal, a fin de diagnosticar y evaluar constantemente las nuevas demandas del entorno, no solo para el tiempo presente, sino para proyectar las acciones de hoy, dentro de una perspectiva del mañana. También se propuso un instrumento de evaluación por competencias y estimación de potencial para ser discutido y aplicado por las empresas del sector eléctrico.

Bibliografía citada

- Boyatzis, Richard (1982). **The Competent Manager**. John Wiley. New York.
- Buck Consultants. (1998). **Competency-Based Performance Managment**. Washintgon. D.C.
- Carbones del Guasare, S.A. (1987). **Manual de Desarrollo de la Gerencia de Recursos Humanos**. Guía de Supervisores. Venezuela.
- Cariola, Leonor y Quiroz, Ana (1997). *Las Competencias y la Gestión de Recursos Humanos: Una Perspectiva Global*. Cinterfor/OIT. (Oficina Internacional del Trabajo. México.
- Dalziel, Murray, Cubeiro, Juan, Fernández Guadalupe (1997). **Las Competencias Claves para una Gestión Integrada de los Recursos Humanos**. España. Editorial Deusto. 2da Edición.
- Gil, Ignacio, Ruiz, L. y Ruiz, J. (2000). **La Nueva Dirección de Personas en la Empresa**. Madrid – España. Editorial McGraw Hill.

- Gonczy, Andrew (1996). **Designing and Achieving Competency**. Londres.Mc. Graw-Hill.
- Grados, Jaime, Beutelspacher, Otto y Castro, Marco (2000). **Calificación de Méritos**. Evaluación de competencias Laborales. México, D.F. Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Ibarra Anibal (1998). **Conferencia en el Seminario Andino sobre Formación Basada en Competencia Laboral**. Bogotá. Accesible en www.cinterfor.org.uy/
- Imundo, Louis (1994). **Manual del Supervisor Efectivo**. México. Compañía, Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Jobert, Annette (1990). **Las Grillas de Clasificación Profesional, algunas referencias históricas**. En Formación Profesional: Calificaciones y Clasificaciones Profesionales. Buenos Aires. Piette-Humanitas.
- Lagoven, S.A. (1986). **Manual sobre el Desarrollo de Personal**. Caracas – Venezuela.
- Levy-Leboyer, Claude (1997). **Gestión de las Competencias: Cómo Evaluarlas, cómo Analizarlas y cómo Desarrollarlas**. Barcelona-España. Editorial Gestión 2000.
- Maraven, S.A. (1987). **Guía de Instructor- Taller de Evaluación de Personal**. Venezuela.
- Mercader, Víctor (1995). **Gerencia de la Vida. Caracas-Venezuela**. Editorial Torvic.
- Mertens, Leonard (1996). **Competencia Laboral: Sistemas, Surgimiento y Modelos**. Cinterfor/OIT. Montevideo.
- Muñoz, José (1998). **Implantación de un Sistema de Selección por Competencias**. Training and Development Digest.
- Novick, Martha y Gallart, María (1997). **Competitividad, Redes Productivas y Competencias Laborales**. CINTERFOR. México.
- Organización Internacional del Trabajo. (1993). **Formación Profesional**. Glosario de términos escogidos. Ginebra.
- Páez, Hicela (2000). **Gestión de la calidad y competitividad**. Ponencia: Competencias: Base de la Competitividad en la Gestión de Recursos Humanos. Congreso Internacional. FELUZ. Maracaibo – Venezuela.