

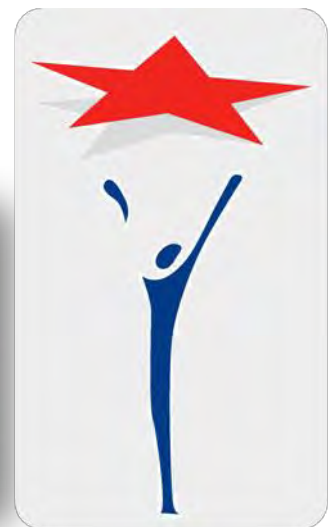
Revista de Investigación

ISSN: 2224-6886



IMPACTOS

Año 1 Vol. 1



**UNIVERSIDAD
LA SALLE**

Datos Editoriales:

Depósito Legal: 4-3-73-11

ISSN: 2224-6886= Impactos La Paz

Universidad La Salle en Bolivia

Imprenta:

Editorial Universidad La Salle

Av. Jorge Carrasco esq. Las Palmas, Bolognia

Tel/Fax: (591-2) 2723588-2723598

La Paz - Bolivia

Agosto de 2011**Rector de la Universidad La Salle en Bolivia**

Dr. José Antonio Diez de Medina, fsc.

Directora Académica

M.Sc. Wilma Peñafiel

Editor Responsable:

Dra. María del Carmen Wilde Bacigalupo Ph.D

Coordinación de Investigación y Postgrado

Comité Editorial:

M.Sc. Wilma Peñafiel

Mgr. Miguel Arenas Villarroel

Dr. Christian Fabián Daza Cainzo

Dr. Jesús Muñoz Diez

Mgr. María René Rada Clavijo

Mgr. Elizabeth Salazar Jiménez

Mgr. Bruno Emilio Vargas Biesuz

Revisión y Colaboración:

Mgr. Norah Villena Almendras

PRESENTACIÓN DE LA REVISTA “IMPACTOS”

Este primer número de la revista “IMPACTOS” tiene entre sus principales propósitos dar a conocer a la comunidad académica las tesis de grados, proyectos de grado y trabajos de investigación realizados por cada uno de los estudiantes como requisito último para la obtención de su titulación.

La síntesis de los mismos, cumple con otros dos propósitos que son: la producción textual de la diversidad de líneas de investigación como los proyectos, y la motivación hacia la investigación, reflexión e indagación de los docentes-investigadores y de los jóvenes investigadores de cada una de las carreras del pre-grado..

El cuarto propósito es que sea un texto académico de consulta por la totalidad de los estudiantes y por los demás docentes. Por esta razón se ha considerado necesario ampliar las posibilidades de consulta al resumir cada tesis y proyecto de grado en artículos que orienten al lector interesado ampliar la información recurriendo a la fuente de las mismas.

La revista “IMPACTOS”, es un medio de divulgación institucional de la investigación y proyectos realizada en la Universidad La Salle. Dado que es el primer número de publicación, no están incluidas todas las tesis y proyectos, pero sí las presentadas por cada coordinador.

Esta revista tiene como destino a los estudiantes y profesores en formación de la Universidad La Salle, que es un público que conoce las carreras, la actividad de investigación y la articulación con los programas académicos. Cada uno de los temas presentados reflejan la formación teórica, práctica e investigativa abordados durante los años de su formación en la dinámica.

El Comité Editorial, compuesto por los Coordinadores de las diferentes carreras presentan en esta oportunidad los trabajos de sus estudiantes quienes al ser acompañados por un tutor logran la presentación final de su investigación o proyecto de grado. La Coordinadora de Investigación y Postgrado, recibe estos artículos con mucho agrado ya que es el reflejo de un esfuerzo conjunto de todos los directivos y coordinadores de esta institución.

Tengo la confianza que nuestra revista sea un medio de divulgación de un trabajo eficiente y de calidad realizado en cada coordinación, y que refleje el potencial creativo del docente-alumno en formación. Asimismo sea un paso para la formación de un semillero que trabaje en diferentes líneas de investigación en la Universidad La Salle.

María Del Carmen Wilde Bacigalupo

Coordinadora de Investigación y Postgrado

Revista de Investigación

Tesis de Grado,
Proyectos de Grado y
trabajos dirigidos de
titulados

UNIVERSIDAD LA SALLE

INDICE

CARRERA: DERECHO

“LIBERTAD CONTRACTUAL EN EL DERECHO PATRIMONIAL DE AUTOR”	10
“LA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD ESTABLECIDO POR LA DOCTRINA DEL DERECHO PENAL SUSTANTIVO EN SU IMPLICACIÓN LEY PREVIA EN EL ARTÍCULO 123 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO	18

CARRERA: PSICOLOGÍA

“MANUAL DE INTERVENCIÓN CLÍNICA PARA DISMINUIR LA DEPRESIÓN EN PACIENTES CON CÁNCER CERVICOUTERINO”	27
“PROGRAMA COGNITIVO COMPORTAMENTAL PARA INCREMENTAR LOS NIVELES DE IMAGEN CORPORAL A TRAVÉS DE LA DANZA ÁRABE EN MUJERES DE 14 A 18 AÑOS”	31
“DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL – SCHMIDTS PHARMA FILIAL LA PAZ”	36

CARRERA: EDUCACIÓN

“PLAN DE APOYO PEDAGÓGICO ON-LINE PARA ESTUDIANTES DE CUARTO DE PRIMARIA INFERIOR”	41
“ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA DE LECTURA PARA LA COMPRESIÓN LECTORA EN EL TERCER CURSO DE EDUCACIÓN PRIMARIA COMUNITARIA VOCACIONAL”	49
“LA PERTINENCIA CURRICULAR DE LAS ESCUELAS NOCTURNAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ”	56
“ESTRATEGIA DIDÁCTICA “VIVIENDO LOS PROBLEMAS” PARA FAVORECER EL RAZONAMIENTO MATEMÁTICO EN ESTUDIANTES	61
DE 7° DE PRIMARIA”	61
“RELACIÓN ENTRE EL RENDIMIENTO ESCOLAR Y EL USO DE ESTRATEGIAS DE ESTUDIO ACORDE A LOS ESTILOS DE APRENDIZAJE”	66

CARRERA: INGENIERÍA DE SISTEMAS

“DESARROLLO DE SISTEMA DE BIBLIOTECA HIBRIDA”	77
---	----

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

“APLICACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS HÍBRIDOS COMO ESTRATEGIA FINANCIERA PARA REDUCIR EL COSTO DE CAPITAL DE EMPRESAS DE LEASING CASO: FORTALEZA LEASING S.A.”	84
“DISEÑO DE UN MODELO PARA LA VALORACIÓN DE LA RENTABILIDAD ESPERADA DEL ACCIONISTA DE ENTIDADES DEL SISTEMA BANCARIO DE BOLIVIA”	88
“IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVUCIÓN EN AGENCIAS DE VIAJE CASO: ALIANZA TRAVEL S.A.”	92
“FORMULACIÓN DE POLÍTICAS MOTIVACIONALES DIRIGIDAS A LAS DISTINTAS ÁREAS DE ORGANIZACIÓN PROFESIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL, CASO: HOTEL CAMINO REAL SUITES”	97

PROGRAMA COMPLEMENTARIO DE CONTADURÍA PÚBLICA

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MUNICIPAL MATADERO FRIGORÍFICO TARIJA”	102
“SISTEMA DE CONTROL PARA LA ENTREGA DE MUESTRAS Y OBSEQUIOS COMO HERRAMIENTA DE PREVENTA EN CAMPAÑA ESCOLAR EDITORIAL: SANTILLANA DE EDICIONES S.A.”	106
“APLICACIÓN DE LA NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD “NIIF 17” EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LOS ARRENDATARIOS”	110
“ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA ASESORES & AJUSTADORES DE SEGUROS”	114

CARRERA: DERECHO

“LIBERTAD CONTRACTUAL EN EL DERECHO PATRIMONIAL DE AUTOR”

POSTULANTE:	Agnes Francine López
TUTOR:	Rodrigo Villanueva
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2010

Resumen

La ley No. 1322 establece que el derecho de explotación patrimonial del titular del derecho de autor es amplio, y puede tener lugar, no solo directamente por su titular mismo, sino también por terceros que tengan acordados contratos con el autor. No obstante, el Art. 29 de esta ley parece limitar el derecho de explotación económica a cuatro figuras contractuales específicas.

En la presente investigación, al amparo del método dogmático jurídico, se ha podido sustentar que, en su correcta interpretación, el Art. 29 referido no restringe el derecho del titular derecho de autor y que este puede ejercitar la libertad contractual del Art. 454 del código civil, utilizando figuras contractuales no previstas en la ley No. 1322.

Introducción

Si algo diferencia al ser humano de las demás especies animales es su gran capacidad inventiva, manifestada en las creaciones artísticas e investigativas. No podría hablarse de sociedad y de cultura sin la existencia de las manifestaciones de la imaginación y la creatividad humana plasmadas en obras de arte, inventos que revolucionaron la forma de vida o investigaciones que permitieron el desarrollo de las sociedades. Todas estas grandes creaciones son fruto de personas que utilizando su imaginación y habilidad pudieron plasmar la belleza y las más grandes expresiones de la capacidad humana.

Todas las personas que dieron forma al arte se encontraban antaño desprotegidas por la ley, ya que el arte y el artista no tenían ninguna protección estatal así como no gozaban del reconocimiento merecido, considerando incluso al artista un ser accesorio pues se le

otorgaba valor a la obra pero la utilización y explotación de ésta era potestad del Estado. Fue en 1710, en Inglaterra, que se dictó la primera norma jurídica que reconocía que reconocía que el artista como creador de la obra era quien gozaba del derecho propietario de ésta. Luego, cada Estado fue reconociendo los derechos del artista en relación a sus creaciones, admitiéndose que la obra es de quien la inventa, y por tanto, quien crea la obra tiene todos los derechos sobre ella. De este modo es que se forjó el derecho de autor.

El derecho de autor en la actualidad está compuesto por una serie de derechos y facultades que recaen sobre toda manifestación de la actividad intelectual humana representada en obras artísticas, musicales, teatrales, audiovisuales, literarias o científicas, otorgándose al autor facultades exclusivas y oponibles a terceros sobre su obra.

En Bolivia, el derecho de autor está normado por la ley No. 1322 del 13 de abril de 1992, promulgada con la finalidad de reconocer una adecuada y efectiva protección a los autores y demás titulares de derechos sobre obras de carácter original nacidas del intelecto del autor, ya sean estas obras artísticas, científicas o literarias, teniendo todas las disposiciones de esta ley carácter de orden público, al responder a un interés de la colectividad y gozar de la protección del Estado.

La ley No. 1322 establece que el derecho de autor está conformado por facultades de índole moral y de índole patrimonial. Tienen naturaleza moral todas las facultades de carácter personal por las que el autor ve garantizados sus intereses de autoría de la obra, y se caracterizan por ser perpetuas, inalienables, imprescriptibles e irrenunciables, permitiendo que el autor pueda reivindicar la paternidad de su creación, oponerse a toda modificación o conservar su obra como inédita. Por su parte, tienen naturaleza patrimonial las facultades otorgadas al autor para explotar económicamente su obra, por sí o mediante terceros, desde su creación hasta 50 años después del fallecimiento del autor a favor de sus causahabientes, para luego pasar a dominio del Estado.

En lo que concierne al ejercicio de las facultades patrimoniales del derecho de autor a través de terceros, el Art. 29 de la ley No. 1322 expresamente ordena la utilización de determinados contratos previstos por esta misma norma y, al mismo tiempo, deja un vacío sobre si resulta admisible o no el que el autor pueda ejercitar sus facultades patrimoniales acordando contratos diversos de los fijados por la ley No. 1322. Es decir, sobre si resulta aplicable el principio de libertad contractual que rige en el derecho común a través de la disposición del Art. 454 del código civil, según el cual “las partes pueden terminar libremente el contenido de los contratos que celebren”, o si por el contrario el titular del derecho patrimonial de autor se encuentra limitado a los cuatro tipos contractuales en la ley No.1322.

Es sobre esta cuestión que se versó la investigación a fin de establecer si es que el titular de derecho patrimonial de autor tiene efectivamente una restricción importante para

ejercer sus derechos a través de terceros, o si por el contrario le es dada por ley las prerrogativa para ejercitar este derecho patrimonial con la misma amplitud que la ley permite hacerlo tratándose de relaciones jurídicas patrimoniales reguladas por el derecho común.

Objetivos

Objetivo general

- Establecer los fundamentos legales que, en compatibilidad con la protección que la ley No. 1322 otorga al derecho patrimonial de autor, permitan al autor utilizar tipos contractuales distintos a los regulados por esta ley especial, con base al principio de libertad contractual establecido por el código civil y sujeto a sus limitaciones.

Objetivos específicos:

- Estudiar la doctrina sobre el concepto, naturaleza jurídica y contenido del derecho del autor.
- Analizar el concepto, características y efectos del derecho patrimonial de autor.
- Estudiar el derecho patrimonial de autor como bien inmaterial en el marco de la doctrina del derecho civil.
- Analizar la teoría general del contrato en sus facetas de formación, eficacia y extinción.
- Establecer el sistema normativo que regula a los contratos sobre derecho patrimonial de autor en Bolivia.
- Interpretar las disposiciones de la No. 1322 relativas a contratos de derecho de autor y analizar las formas contractuales de explotación del derecho patrimonial de autor admitidas por el Art. 29 de esta ley.
- Analizar la libertad contractual y sus límites en materia de los contratos sobre derecho patrimonial de autor en Bolivia.

Conclusiones

En mérito a los objetivos propuestos para esta investigación, al desarrollo de los contenidos teóricos requeridos para el cumplimiento de estos objetivos y al aporte de la postulante, se presentan las siguientes conclusiones a esta investigación:

El derecho de autor, en su significado objetivo, es la rama del derecho que sistematiza y regula los derechos subjetivos de una persona sobre su creación artística, literaria o científica así como las obligaciones de terceros sobre esos derechos. En su sentido subjetivo, por su parte, el derecho de autor hace referencia a las facultades morales y patrimoniales que se confieren al autor mediante ley.

Entre las distintas perspectivas doctrinarias respecto a la naturaleza jurídica del derecho de autor, la teoría de los derechos inmateriales postulada por Kohler es la más adecuada para explicar al derecho de autor, puesto que lo considera compuesto tanto por facultades patrimoniales que garantizan los intereses económicos del autor, como por facultades individuales de naturaleza personal que protegen la obra, siendo ambas facultades propias de campos jurídicos distintos.

El derecho de autor se encuentra compuesto por dos tipos de facultades: las morales y las patrimoniales. Las facultades morales le otorgan al autor derechos sobre la paternidad, integridad y divulgación de la obra, y se caracterizan por ser perpetuas, inalienables, imprescriptibles e irrenunciables. Las facultades patrimoniales garantizan la explotación económica de la obra mediante la reproducción, transformación y comunicación pública de la obra.

El denominado derecho patrimonial de autor está compuesto por todas las facultades patrimoniales que permitan la explotación económica de la obra, y puede ser ejercido tanto por el autor como por sus causahabientes. Este derecho comprende las facultades de reproducir la obra en cualquier formato material, comunicarla al público o transformarla.

Las facultades que comprende el derecho patrimonial de autor, son independientes entre sí, pues permiten al autor utilizar una o todas las formas de explotación económica de la obra de manera total o parcial; no están sujetas a numerus clausus en el sentido que la explotación económica de la obra puede darse a través de todas las formas posibles sin más limitantes que las previstas por ley; y tienen una duración limitada que se extienda desde la creación de la obra para acabar a momento del fallecimiento del autor o, en caso de este tener herederos, luego de 50 años de su deceso.

El concepto del derecho patrimonial de autor es compatible con la noción de bien inmaterial de la doctrina del derecho civil y del Art. 74 del código civil boliviano, en el sentido que constituye un haz de facultades de explotación económica, no sobre el objeto en el que se materializa la obra, si no sobre la obra misma que es intangible e impalpable.

El contrato es un hecho jurídico constituido por el consentimiento de dos partes con capacidad jurídica y de obrar suficiente, que se ponen de acuerdo sobre un objeto patrimonial, lícito, posible, determinado y determinable, buscando un fin económico y social compatible con el ordenamiento jurídico.

El contrato puede crear, modificar o extinguir todo tipo de efectos jurídicos patrimoniales entre las partes contratantes sin generar perjuicios ni beneficios a terceros, tiene fuerza similar a la de una ley entre las partes y no puede ser disuelto si no por mutuo acuerdo de

sus contratantes o por otros medios previstos por ley (nulidad, anulabilidad, resolución, rescisión, etcétera).

La ley No. 1322 es la norma especial principal del ordenamiento jurídico nacional en materia de derecho de autor en tanto que la Decisión No. 351 de la Comunidad Andina de Naciones es la norma supranacional aplicable dentro del ordenamiento jurídico nacional sobre la materia, regulando ambas la noción, características y efectos jurídicos de las facultades que componen al derecho patrimonial de autor.

El código civil es la norma principal y general en materia de contratos, regulando su formación, eficacia, interpretación y extinción mediante disposiciones que son aplicables, en vía de subsidiariedad a los contratos sobre derechos patrimoniales de autor previstos por la ley No. 1322, puesto que esta norma especial no contiene si no excepcionalmente previsiones sobre la formación, eficacia, interpretación y extinción de estos contratos.

El principio de libertad contractual del Art. 454 del código civil representa que las partes pueden acordar el objeto del contrato (creación, modificación y/o extinción de efectos jurídicos patrimoniales) sin más limitaciones que las establecidas por las normas imperativas, sea utilizando los tipos contractuales fijados por la ley o creando contratos diversos a los preestablecidos por el ordenamiento jurídico.

La ley No. 1322 reglamenta solo cuatro tipos contractuales (contratos de edición, de inclusión fonográfica, de representación y de fijación cinematográfica). Por el contrato de edición el titular del derecho de autor entrega la obra a su contraparte para que la reproduzca, comercialice o la distribuya a cambio de una remuneración. En mérito al contrato de inclusión fonográfica el titular del derecho permite al productor de fonogramas que fije la obra en un medio adecuado para reproducir y vender la obra al público a cambio de una remuneración. Por el contrato de representación el titular otorga a la contraparte el derecho de difundir públicamente la obra por cualquier medio, sin que la contraparte pueda alterar ni modificar la obra, a cambio de una remuneración. De acuerdo con el contrato de fijación cinematográfica el autor de una obra cinematográfica otorga al productor de la película el derecho exclusivo para explotarla económicamente.

Por mandato del Art. 454 del código civil y puesto que no existe disposición en la ley No. 1322 que excluya su aplicación, la libertad contractual tiene realidad en los cuatro tipos de contratos sobre derechos patrimoniales de autor regulados por esa ley, toda vez que las partes pueden definir los términos y condiciones particulares del contrato sin más limitantes que las disposiciones de la norma imperativa.

En ausencia de mandato de la ley No. 1322 que disponga en contrario y más bien concordantemente con su Art. 15, el principio de libertad contractual del Art. 454 del código civil tiene aplicación igualmente tratándose de los contratos sobre derechos patrimoniales de autor, permitiéndose a las partes utilizar tipos contractuales diferentes a

los cuatro establecidos por la ley No. 1322 sin más limitaciones que las previstas por la norma imperativa (código civil).

Las partes de un contrato sobre derechos patrimoniales de autor, sin más limitaciones que las impuestas por las normas imperativas, pueden realizar todo tipo de contratos de disposición de derechos patrimoniales (enajenaciones gratuitas u onerosas, constitución de contratos de garantía sobre el derecho patrimonial de autor, actos de renuncia a favor de personas determinadas, etcera) así como todos los contratos de uso y/o goce autorizado de derechos patrimoniales (permisos de uso o autorización sobre facultades de explotación de la obra a cambio de remuneraciones diversas).

Los límites de la libertad contractual establecidos por la ley No. 1322, por tanto aplicables a los contratos sobre derechos patrimoniales de autor, consisten en que solo el autor o sus causahabientes tiene legitimación activa para contratar sobre sus derechos patrimoniales; y que la duración de todo contrato sobre derechos patrimoniales de autor no puede exceder la duración del derecho patrimonial en cuestión (la vida del autor o hasta 50 años posteriores a su fallecimiento en caso de tener herederos); y en que el objeto del contrato se halle, en general, revestido de licitud, posibilidad y al menos determinabilidad en su objeto.

Conforme al sentido y alcance correctos del Art. 29 de la ley No. 1322, los cuatro tipos contractuales expresamente regulados por esta norma son solo alternativas que las partes pueden utilizarlas, y no así formas contractuales imperativas que impiden a las partes el ejercicio de la libertad contractual que amparan las normas del código civil.

De estas conclusiones se comprueba la hipótesis de la presente investigación, por lo que se afirma que pueden realizarse contratos no previstos en la ley No. 1322 que recaigan sobre el derecho patrimonial de autor mediante la aplicación de la libertad contractual.

Recomendaciones

En la presente investigación se elaboró un sistema interpretativo a fin de desentrañar el sentido y alcance de la ley No. 1322 en general y de su Art. 29 en particular, con base al cual se pudo establecer que es aplicable el principio de libertad contractual fijado por el Art. 454 del código civil y que, con base a éste, el titular del derecho de autor puede utilizar tipos contractuales distintos a los expresamente fijados por la ley No. 1322 para ejercer sus facultades patrimoniales derivadas del derecho de autor, con el sólo límite fijado por la norma interpretativa.

El sentido de la interpretación del Art. 29 de la ley No. 1322 acogido por la postulante ha sido sustentado en el curso de la investigación no sólo en el principio de *numerus apertus* establecido en la referida norma jurídica, sino igualmente en la Decisión No. 351 de la

Comunidad Andina de Naciones, que otorga al autor la facultad para que explote económicamente la obra mediante cualquier acto revestido de licitud, y principalmente en la naturaleza y características del derecho patrimonial de autor.

No obstante lo dicho, en aras de otorgar seguridad jurídica a los titulares del derecho de autor, sus contrapartes contractuales e indirectamente a la sociedad en general, la postulante considera recomendable que los fundamentos jurídicos que esta investigación ha aportado contribuyan a los contenidos de nuevas normas jurídicas que dicte el Estado Boliviano, las cuales, alternativamente, realicen una interpretación normativa obligatoria (interpretación legislativa) del Art. 29 de la ley No. 1322, o lo modifiquen con una redacción que de modo diáfano disponga la aplicabilidad del principio de libertad contractual para el ejercicio del derecho patrimonial de autor, aclarando que los tipos contractuales previstos por la ley No. 1322 son sólo tipos contractuales optativos para los particulares.

En opinión de la postulante ello determinaría que la resolución controversias en sede administrativa o judicial, relacionadas a la validez o invalidez de contratos diferentes a los previstos por la ley No. 1322 para el ejercicio del derecho patrimonial de autor, puedan ser resueltos con una solución que emerja de la nueva norma jurídica, clara en su sentido y alcance, propendiendo de esta manera una mayor seguridad jurídica para los autores, sus contrapartes y la sociedad en general.

Bibliografía

- ANTEQUERA, Ricardo (s.a.) EL DERECHO PATROMONIAL DE AUTOR CON PARTICUALR REDEFERNCIA AL ENTORNO DIGITAL, Primera Parte – Recuperado 22/04/2009: <http://66.240.239.19/0/9/1/9131.ZIP-3> Julio 2009
- BORDA, Guillermo A. Editorial Perrot. 1989. TRATADO DE DERCHO CIVIL, TOMO II OBLIGACIONES. 6ª.ed. Buenos Aires, Argentina.
- DESBOIS, Henry. RIDA. 1948. LA EVOLUCIÓN DEL DERECHO DE AUTOR EN LAS RELACIONES INTERNACIONALES DESEDE LA CONFERENCIA DE BRUSELAS. Traducción de Juana Martinez- Arretz. 1974.
- GHERSI, Mabel. Ediciones “La Roca”. 1995. DERECHO DE AUTOR. Buenos Aires, Argentina. 1995.
- GOLDSTEIN, Mabel. Ediciones “La Roca”. 1995. DERECHO DE AUTOR. Buenos Aires, Argentina. 1995.
- GUTIERREZ Y GONZALES, Ernesto. Editorial Porrúa. 1999. EL PATRIMONIO. EL PECUNARIO Y EL MORAL Y DERECHOS DE LA PERSONALIDAD. Mexico D.F., México.
- KAUNE, Walter. Editorial Alexander. 2005, CURSOS DE DERECHO CIVIL, TEORÍA GENERAL DE LOS CONTRATOS, Tomo I. 6ª ed. Cochabamba, Bolivia.
- LIPSZYC, Delia. Ediciones UNESCO. 2005. DERECHO DE AUTOR Y DERECHOS Conexos. Argentina.

- LOPEZ DE ZAVALÍA, Fernando. Ediciones Zavalia. 1997. TEORÍA DE LOS CONTRATOS, Tomo I, Parte General. 4ª ed. Buenos Aires, Argentina.
- LUF, G. Dirección Nacional de Derecho de autor. 1991. FILOSOFIA DEL DERECHO DE AUTOR. Bogotá, Colombia.
- MESSINEO, Francesco. Ediciones Juridicas Europa- América. 1986. DOCTRINA GENERAL DEL CONTRATO, Tomo I. Traducción de R.O. Fontanarrosa, S. Sentis Melendo, M. Volterra. Buenos Aires, Argentina.
- MUSTO, Nestor Jorge. Editorial Astrea. 2000. DERECHOS REALES, Tomo I. Buenos Aires, Argentina.
- ORTIZ MATTOS, Pastor. Excma. Corte Suprema de Justicia de la Nación. 1972. DE LOS BIENES Y DE LOS MODOS DE ADQUIRIR LA PROPIEDAD. Sucre, Bolivia.
- OSSORIO, Manuel. Ed. Heliasta. (s.a.). DICCIONARIO DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES. Buenos Aires, Argentina.
- STIGLITZ, R.S., STIGLITZ, G.A., ARCAGNI, J.C., SANTIAGO, H.C., LARROZA, R.O., ATIGLITZ R.M., & et al. DEPALAMA. 1990. CONTRATOS, TEORÍA GENERAL. Buenos Aires, Argentina.
- ULMER, Eugene. RIDA. 1967. UNA OJEDA HACIA ATRÁS, traducción de Juana Martinez-Arretz, RIDA, Octubre 1967, Enero 1968.
- VILLAZON Delgadillo, Martha. 2003. BIENES PROPIEDAD Y DERECHOS REALES. 2ª ed. Cochabamba, Bolivia.
- WITKER, Jorge. McGraw-Hill/ Interamericana de México S.A. de C.V. 1994. LA INVESTIGACIÓN JURÍDICA. México.
- Diccionario de Derecho Privado. (a.a.). Editorial Labor, Tomo I.

Legislación

- CARTA DEL DERECHO DEL AUTOR. XIX Congreso de la Confederación Internacional de Sociedades de Autores y Compositores (CISAC), Hamburgo. 26 de septiembre de 1956.
- CONVENIO DE BERNA PARA LA PROTECCIÓN DE LAS OBRAS LITERARIAS Y ARTÍSTICAS. Acta de Paris del 24 de julio de 1971 y enmendado el 28 de septiembre de 1979. Texto oficial en español. Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. Ginebra, Suiza. 1993.
- DECISIÓN 351. Régimen Común sobre el Derecho de Autor y Derechos Conexos de 17 de diciembre de 1993. Lima, Perú.
- BOLIVIA: Ley No. 1322. Ley de derecho de autor de 13 de abril de 1992.
- BOLIVIA. Decreto Ley No. 12760. Código Civil de 2 de Abril de 1976.

“LA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD ESTABLECIDO POR LA DOCTRINA DEL DERECHO PENAL SUSTANTIVO EN SU IMPLICACIÓN LEY PREVIA EN EL ARTÍCULO 123 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO”

POSTULANTE:	Paola Eliana Flores Vacaflares
TUTOR:	Gonzalo Enrique Cordero Valdés
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

El presente trabajo está basado en el artículo 123 de la Constitución Política del Estado, el cual establece el principio de irretroactividad de la Ley, dicho principio es un derivado del principio de legalidad en su aplicación ley previa, y se encuentra reconocido por la Constitución.

En el artículo ya mencionado señala dos excepciones al principio de irretroactividad, proclamando la retroactividad en caso de que la nueva norma lo determine en su mismo texto y sea más beneficiosa para los trabajadores y las trabajadoras, y en materia penal cuando beneficie al imputado o imputada.

En nuestro nuevo texto Constitucional, agregan una excepción más, la cual no es establecida en la anterior carta Magna, y que señala que la Ley es retroactiva también para investigar, procesar y sancionar los delitos de Corrupción cometidos por funcionarios públicos, y que vayan contra los intereses del Estado, lo que sería igual a aplicar la Ley penal desfavorable, lo que podría ser contradictorio con el principio de Legalidad. Razón por lo que se realiza un análisis del artículo para poder determinar las contradicciones que conllevaría la aplicación de la última parte de éste.

Generalidades

La Constitución Política del Estado es la norma base de un Estado, ya que se encarga de delimitar las funciones y atribuciones de los órganos del mismo y también establece derechos y garantías para los ciudadanos, poniendo límites en cuanto a los actos de la población.

Es en base a la doctrina del Derecho y siguiendo la historia que se busca que una norma determine las conductas que se encuentran prohibidas y las que están permitidas, para posteriormente sancionar a cualquier persona que infrinja las Leyes del Estado, a esto se denomina Principio de Legalidad ya que señala que debe existir una Ley previa para sancionar un acto u omisión que ocasione un daño, motivo por el cual las normas jurídicas en general están relacionadas a un periodo de vigencia en el cual comienzan a producir efectos jurídicos, la importancia de que exista este tiempo está vinculada a su entrada en vigor, ya que es desde ese momento que la Ley o en general las normas jurídicas comienzan a regir en la vida de los ciudadanos.

Este periodo de vigencia es necesario para la población, y cobra mayor relevancia en materia penal, donde nadie puede alegar desconocimiento de la Ley, y es por ello, que la entrada en vigor de una norma señala el momento desde el cual un acto es prohibido o permitido.

El Principio de Legalidad está relacionado a lo mencionado, ya que no hay crimen ni hay pena sin Ley previa que los explique y prohíba, y ésta debe ser de previo conocimiento del ciudadano. Es regla general, que toda norma es irretroactiva, es decir, no surte efectos al pasado, ya que esto significaría juzgar a una persona por conductas activas u omisivas realizadas en el pasado cuando no existía norma que las prohíba.

Es así que lo que busca el Principio de Legalidad es poner límites al poder y declarar la existencia de normas como una garantía para el ciudadano. Este Principio está plenamente vinculado a los Principios de prevención general y especial, en el Derecho Penal, ya que la población debe conocer las Leyes y sus sanciones, esto debido a que nadie puede alegar desconocimiento del Derecho, así la población debe abstenerse de realizar determinadas conductas (activas u omisivas) consideradas como delictivas, bajo amenaza de imposición de una sanción. En otras palabras seguridad jurídica a manera de advertencia previa.

El Estado como ente protector de bienes jurídicos tiene la obligación de dar a conocer las normas que rigen y regirán la vida de las personas para que estas no realicen conductas que conlleven sanciones. Por lo referido las Leyes no pueden producir efectos ni ser aplicadas a hechos anteriores a su entrada en vigencia, mandato jurídico que ha sido reconocido como Principio como ya se ha mencionado, bajo el nombre de "Irretroactividad". No obstante, si la irretroactividad es la regla, el derecho admite

excepciones que permiten aplicar retrospectivamente la norma a relaciones jurídicas (hechos) acontecidos con anterioridad a su nacimiento. Así, en el mundo se reconoce la retroactividad de la Ley penal más favorable, y en el caso boliviano la retroactividad en materia social, cuando a sí está expresamente previsto a favor del trabajador.

Se podría decir que el principal o uno de los principales fundamentos para este Principio de Retroactividad de la Ley penal es favorecer a los imputados, ya que al promulgarse ésta puede ser aplicada a supuestos anteriores. Entre otros casos se considera como más favorable a una norma, cuando esta despenaliza la conducta, cuando disminuye la sanción o establece otros beneficios relacionados a la libertad del imputado. A esto se llama la excepción de la Ley más favorable, o la retroactividad de la Ley más favorable.

Así, la convivencia social se encuentra garantizada por la confianza de que los individuos conocen las normas y por ende lo que se encuentra prohibido, y también quedan advertidos sobre las sanciones que puede sobrevenirles frente a su incumplimiento, pero por otra parte, conocen por exclusión (mandato de reserva) aquello que está permitido.

El Principio de Irretroactividad, se encuentra establecido en la Carta Magna respetando los dos casos de aplicación de una norma penal o social más favorable, debido que en la actualidad se busca la humanización de las sanciones, y al implementar este Principio tal como se resguarda la seguridad jurídica y el Principio de certeza ya que no tomar en cuenta el Principio de Legalidad o el de irretroactividad que es un derivado del Principio de Legalidad podría generar zozobra y peligro para todas las personas (fundamentalmente en el campo del derecho penal, en el que las sanciones son mucho más estrictas). Sancionar una relación jurídica concluida con una norma que ha entrado en vigencia posteriormente, constituiría el retroceso jurídico respecto de siglos de avance en materia de Legalidad y humanización del derecho sancionador.

El Estado Boliviano desde el año 2009 tiene una nueva norma fundamental, la cual contiene una serie de cambios estructurales, proclamando más derechos y garantías para la población. No obstante incluye también normativa que permite la aplicación retroactiva en materia de persecución de delitos de corrupción, la cual está redactada en el artículo 123 de la carta Magna con base a la cual inclusive se ha promulgado una norma específica (la ley 004 de 2009), que ya es implementada por el Poder Judicial y el Ministerio Público.

Es en el contexto del artículo 123 de la Constitución Política del Estado que como se ha señalado establece la aplicación retroactiva de normas en materia de corrupción, que el presente trabajo busca determinar si hay contradicciones a momento de aplicar esta norma, tal vez con la misma carta magna o con otras Leyes que todavía amparan el Principio de Legalidad y por ende no permiten la irretroactividad en materia penal si no cuando la ley sea más favorable.

Objetivos

Objetivo general

- Establecer las contradicciones que genera la retroactividad en materia de delitos de corrupción permitida por el artículo 123 de la Constitución Política del Estado con el Principio de Legalidad establecido por la doctrina del Derecho Penal sustantivo, que además es reconocido como garantía jurisdiccional en las propias normas constitucionales y de jerarquía constitucional.

Objetivos específicos

- Analizar la doctrina relativa al Principio de Legalidad en materia penal sustantiva y sus aplicaciones.
- Estudiar la doctrina relativa a la vigencia de la Ley en el tiempo, y explicar la doctrina relativa a la Irretroactividad y la Retroactividad de la Ley, además los casos en los que es admisible esta excepción.
- Analizar el concepto de Delito de Corrupción en la Ley 004 de 2010 y determinar qué delitos se perseguirán retroactivamente.
- Estudiar el alcance del artículo 123 de la CPE y sus contradicciones con el mismo contexto Constitucional.
- Analizar los tratados internacionales suscritos y ratificados por Bolivia referentes al tema de corrupción, al Principio de Legalidad, y a la aplicación de la norma más beneficiosa.
- Identificar los problemas generados por el artículo 123 de la CPE y determinar las contradicciones encontradas.

Conclusiones

En merito a los objetivos en esta investigación, al desarrollo teórico realizado y al aporte de la postulante sobre las contradicciones del artículo 123 de la Constitución Política del Estado (CPE) con los Principios de Legalidad, irretroactividad, retroactividad de la Ley, con el mismo artículo 123, seguridad jurídica, *errore juris nocet*, aplicación de la norma más beneficiosa y con los tratados internacionales suscritos y ratificados por Bolivia, se presentan las siguientes conclusiones:

Conclusión principal

La retroactividad en materia de persecución penal por delitos de corrupción establecida en el artículo 123 de la CPE contradice el Principio de Legalidad Sustantiva en su implicación Ley previa, (no hay crimen no hay pena sin Ley previa), el cual no solo está reconocido como garantía jurisdiccional por el artículo 116 de la CPE, si no que se encuentra establecido también en tratados internacionales suscritos y ratificados por Bolivia que en la actualidad forman parte del bloque de Constitucionalidad, y que incluso

según el artículo 256 los tratados de Derechos humanos son de aplicación preferente a la Constitución y las Leyes.

Conclusiones específicas

El Principio de Legalidad en el Derecho Penal señala que “No hay crimen no hay pena sin Ley previa”, como tal se constituye en una garantía de seguridad jurídica a la población, pues evita la aplicación de sanciones por hechos que no se encontraban tipificados por Ley cuando fueron realizados, siendo sus conductas lícitas al no existir norma que las prohíba y siendo la seguridad jurídica una garantía de promover el orden jurídico y la justicia en libertad.

La irretroactividad es un Principio derivado del Principio de Legalidad y es el encargado de garantizar la aplicación de las normas desde su publicación y puesta en vigencia, es decir, que estas no se apliquen a hechos del pasado evitando que se vulnere la seguridad jurídica. La retroactividad constituye una excepción de vigencia de la Ley en el tiempo, es decir se encuentra limitada por el Principio de Irretroactividad, y éste se limita a determinados casos (materia social si lo determina la norma de forma expresa, y materia penal en el caso de que beneficie al delincuente, esto en pro de los Derechos Humanos), esta retroactividad es la excepción al aplicarse solo en el supuesto de que la norma beneficie al trabajador o al imputado.

Los delitos de corrupción forman parte del Derecho Penal, por lo que la aplicación retroactiva de normas que los sancionen, es igual a aceptar la retroactividad de la ley desfavorable, que es contradictorio a lo establecido en el principio de irretroactividad determinado en la Ley.

El artículo 123 de la Constitución Política del Estado es abierto al permitir la retroactividad de las Leyes al proclamar “en el resto de los casos”, e incluso no existen más casos en la Carta Magna, por lo que contradice el Principio de Legalidad en su implicación Ley previa establecido en el mismo texto constitucional, por lo que el Estado se permitirá juzgar hechos consumados bajo la inexistencia de una norma, por lo que sobrepone el interés del Estado a los de la población en lo referente a sus derechos y garantías, y no solo se limitaría a los delitos de corrupción sino que se podría extender a otros casos.

La Constitución Política del Estado, al permitir la aplicación retroactiva de Leyes penales en materia de delitos de Corrupción contradice los tratados internacionales ratificados por el Estado Boliviano relativos a los Derechos Humanos tales como el pacto Internacional de Derechos Civiles y políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica), y que tiene jerarquía Constitucional según el Art. 410 e incluso aplicación preferente en relación a la carta magna según el Art. 256 del cuerpo normativo ya mencionado, pues mediante estos pactos el Principio de Legalidad es proclamado como garantía para el ser Humano, estableciendo a la retroactividad como excepción solo si la

norma beneficia al imputado, buscando la humanización del Derecho, y ratificando la importancia del Principio de Legalidad (art 9 Pacto de San José de Costa Rica), es en este sentido que ambos tratados serían contradictorios a lo que establece el Art. 123 de la CPE.

El artículo 123 de la CPE es contradictorio en los siguientes aspectos:

- Es contradictorio a lo establecido por la doctrina del derecho ya que vulnera el Principio de Legalidad en su implicación Ley previa.
- Es discordante con el Principio de Irretroactividad de la Ley que es un derivado del Principio de Legalidad, al determinar la aplicación de las normas de forma retroactiva en materia de corrupción la cual es un delito.
- Vulnera la seguridad jurídica de las personas al buscar sancionar conductas realizadas en el pasado, aplicando una norma que no es beneficiosa de forma retroactiva.
- Es incompatible con los tratados internacionales suscritos por Bolivia que determinan el Principio de Legalidad como una base de los derechos humanos, pues prohíben aplicar nuevas normas a hechos ya consumados es decir aplicación retroactiva de Leyes, a conductas que se consideren como delitos a tiempo de su realización.

En consideración a estas conclusiones de la investigación que se hallan sustentadas por el desarrollo que se ha realizado, fiel a la metodología adoptada., está DEMOSTRADA la hipótesis planteada como respuesta a la pregunta de investigación.

¿Es contradictoria la retroactividad en materia de delitos de corrupción permitida por el artículo 123 de la Constitución Política del Estado con el Principio de Legalidad establecido por la doctrina del Derecho Penal sustantivo y reconocido como garantía jurisdiccional por las propias normas constitucionales y de jerarquía constitucional?

La retroactividad en materia de delitos de corrupción permitida por el artículo 123 de la Constitución Política del Estado, contradice al Principio de Legalidad en materia penal sustantiva establecido por la doctrina del Derecho Penal y que está reconocido como garantía jurisdiccional por las propias normas constitucionales y de jerarquía constitucional.

Recomendaciones y Propuesta

El análisis y las conclusiones dan cuenta de que el artículo 123 de la Constitución Política del Estado debe ser modificado, por las contradicciones encontradas que conllevaría a su inaplicabilidad, al ser contrario con otros artículos constitucionales, y con normas de jerarquía Constitucional. (art 410 y 256 de la CPE).

En este sentido toda vez que es importante que el legislador respete los principios del Derecho para que no se incurran en errores que conlleven en contradicciones e incluso que verifique la coherencia del ordenamiento jurídico con la norma que se va ha

promulgar. Por lo que se recomienda la modificación del artículo 123 de la Constitución Política del Estado.

En base a la recomendación anterior, la postulante propone la derogatoria de la parte infine del artículo 123 de la Constitución Política del Estado, que reza *“en materia de corrupción, para investigar, procesar y sancionar los delitos cometidos por servidores públicos contra los intereses del Estado y el resto de los casos señalados por la Constitución”*, en el marco del procedimiento de reforma parcial de la Constitución definido en el artículo 411 parágrafo II del mismo cuerpo Legal, quedando redactado de la siguiente forma:

“Artículo 123. *La ley solo dispone para lo venidero y no tendrá efecto retroactivo, excepto en materia laboral, cuando lo determine expresamente a favor de las trabajadoras y de los trabajadores; y en materia penal, cuando beneficie a la imputada o al imputado”.*

Bibliografía

- Alipio Valencia Vega, “Manual de Derecho Constitucional”, cuarta edición, Librería Editorial “Juventud”, La Paz Bolivia 1983.
- Beatriz Verdura Izquierdo, “la Irretroactividad Problemática General”.
- Benjamín Miguel Harb, Derecho Penal Tomo I Parte general, Librería Editorial “Juventud” La Paz Bolivia 1998 Sexta edición.
- Carlos Creus, Derecho Penal Parte General, 3º edición actualizada y ampliada, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma S.R.L., Buenos Aires 1992.
- Código penal Boliviano.
- Constitución Política del Estado de Bolivia. Artículo 123.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José de Costa Rica”.
- Convención Interamericana contra la Corrupción, <http://www.oas.org/Juridico/spanish/Tratados/b-58.html>, 95 de Abril de 2010 Hrs: 18:50
- Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano.
- Enrique Bacigalupo, Manual de derecho penal, Editorial Temis.
- ENCICLOPEDIA Omeba
- ENCICLOPEDIA Omeba/ Sanjinés, J., Las Constituciones políticas de Bolivia, La Paz, 1906.
- Eugenio Raúl Zaffaroni, Tratado de Derecho Penal Tomo I, Ediar Sociedad Anónima Comercial Industrial y Financiera 1995.
- Francesco Carrara, “programa de Derecho Criminal” parte general, volumen II, reimpresión inalterada, editorial Temis Bogotá, Depalma Buenos Aires 1986.
- Federico Puig Peña, “Derecho Penal”, Tomo I, Sexta Edición, Editorial Revista de Derecho Privado Madrid; Fernando Villamor Lucia, Apuntes de Derecho Penal Boliviano, Parte general, primera edición; Pág. 14, citando a Rodríguez Devesa.

- Giuseppe Maggiore, "Derecho Penal Parte Especial", volumen I y III, "De los delitos en particular, editorial Temis S.A., Santa Fe de Bogotá, Colombia, 200.
- Guillermo Cabanellas, "Diccionario de Derecho usual" Tomo I, 7ª edición aumentada y corregida, Editorila Heliasta S.R.L. Diamante 1730, 1er piso, Buenos Aires Argentina.
- Gonzalo Fernández de León Diccionario Jurídico Ediciones Contabilidad moderna Buenos Aires Argentina 1972.
- Jorge Witker, Técnicas de investigación jurídica, Editorial McGraw Hill Mexico 1996 Pág. 2.
- Jesús Aquilino Fernández Suarez, "La filosofía jurídica de Eduardo García Maynez", Universidad de Oviedo servicio de publicaciones, 1991.
- Las Lucha Internacional contra la Corrupción y sus repercusiones en Venezuela, Seminario Divulgación e Interpretación de la Convención Interamericana contra la Corrupción, 1998 COPRE (Comisión Presidencial para la Reforma del Estado), Editorial Texto C.A.
- Ley Nº 004 de 31 de Marzo de 2010 de lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento lícito e investigación de fortunas, "Marcelo Quiroga Santa Cruz".
- Luis Jiménez de Asua, Principios de Derecho Penal la Ley y el Delito, Abeledo Perrot editorial Sudamericana Buenos Aires Argentina 1952.
- Pablo Dermizaky Peredo, "Derecho Constitucional", séptima edición ampliada y actualizada, Editora "JV", Cochabamba Bolivia 2002.
- Rafael Bielsa, Los conceptos jurídicos y su terminología, 3ª edición, editorial Depalma 1961, Pág. 69.
- Recasens Siches Luis, Introducción al Estudio del Derecho, 10ª edición, México 1993. Pág. 890.
- Ribo Durán, L. "Dic. De Derecho" Bosch, casa Ed. Barcelona 1999
- Sentencia Constitucional 1369/2003- R
- Sentencia Constitucional 0390/2005- R
- Sentencia Constitucional 0958/2004- R
- Sentencia Constitucional 0403/2004- R
- Sentencia Constitucional 0420/2004- R
- Sentencia Constitucional 0096/2010- R

CARRERA: PSICOLOGÍA

“MANUAL DE INTERVENCIÓN CLÍNICA PARA DISMINUIR LA DEPRESIÓN EN PACIENTES CON CÁNCER CERVICOUTERINO”

POSTULANTE:	María del Pilar Deuer Cenzano
TUTOR:	Patricia Flores
MODALIDAD:	Proyecto de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

La presente investigación buscó tener como resultado la propuesta de un manual bajo la línea cognitivo comportamental de aplicación clínica. Este manual presenta actividades dirigidas a la disminución de la depresión en pacientes con cáncer cervicouterino. El procedimiento es estandarizado, pero al mismo tiempo susceptible a adaptación acorde a las características personales tanto del psicólogo y de la paciente.

Introducción

El cáncer cervicouterino es una de las enfermedades que afecta a una importante parte de la población boliviana: 50-60 personas cada 10000 habitantes presenta este diagnóstico. Lewis, J. (2004) teniendo como consecuencia 9 muertes cada dos días por causa de esta enfermedad. Ministerio de Salud y Deportes en el periódico El Deber (2005). Esto coloca a Bolivia como uno de los países con mayor incidencia a nivel mundial.

Acorde a investigaciones, la enfermedad afecta en el estado emocional de las pacientes causando depresión y ansiedad. Cano (2005). “El padecer depresión no solo afecta el estado anímico del paciente sino que además influye notablemente en su adhesión al tratamiento y en la aceptación de la enfermedad”. Pineda y otros (2004).

Fruto de esta investigación nació la siguiente pregunta de investigación: “¿Qué aspectos sobre la depresión en pacientes con cáncer habrá que tener en cuenta para la creación de un manual de aplicación clínica para disminuir la depresión en pacientes con cáncer cervicouterino?”

Para entender cómo afecta el cáncer en el estado anímico, se debe, primero, saber qué es el cáncer cervicouterino. Se lo entiende cómo “una alteración celular que se origina en el epitelio del cuello del útero y que se manifiesta inicialmente a través de lesiones precursoras, de lenta y progresiva evolución, que se suceden en etapas de displasia leve, moderada y severa, que evolucionan a Cáncer in situ, en grado variable cuando esta se circunscribe a la superficie epitelial y luego a Cáncer invasor cuando el compromiso traspasa la membrana basal”. Ministerio de salud de Chile (2006), pg. 3

Por otro lado, la depresión es entendida como un conjunto de síntomas que afecta a la esfera afectiva. Cuyas características generales son la tristeza patológica, decaimiento, irritabilidad, sensación subjetiva de malestar, impotencia frente a las exigencias de la vida y en mayor o menor grado siempre están presentes síntomas de tipo cognitivo, volitivo, o incluso somático. Alberdi, Taboada, Castro, Vázquez, (2006)

Acorde a cómo sea interpretada la enfermedad es que esta afectará con mayor o menor intensidad a las diferentes personas que lo padecen. Si una persona percibe que no presenta los suficientes recursos personales para poder hacer frente a esta enfermedad, entonces el nivel de ansiedad y/o depresión se verán más incrementados que una persona que percibe contrariamente. (Cano, A 2005). Las pacientes con cáncer que presentan depresión pueden presentar en mayor o menor intensidad sentimientos de inutilidad, desesperanza, invalidez y culpa. <http://www.cancer.gov/espanol>

La investigación se basó en la teoría de Aaron Beck, (Beck, Rush, Shaw, & Emery, 1983) y Albert Ellis (1962). Beck afirma que para disminuir la depresión, es necesario trabajar sobre los esquemas mentales, la triada cognitiva y los errores de procesamiento de la paciente. Ellis, por otro lado, afirma la importancia de la planificación de metas en las personas, sin embargo si estas son muy exigentes, la persona sufre cuando no puede alcanzarlas. Por otro lado, Ellis plantea el esquema A B C, donde A es el acontecimiento, B el pensamiento provocado por el acontecimiento y C son las consecuencias emocionales de ese pensamiento. Se debe trabajar en la modificación del pensamiento para disminuir la afectación emocional.

Conclusiones

Bolivia es uno de los países con mayor incidencia del cáncer cervicouterino a nivel mundial. Las reacciones emocionales más comunes en pacientes con cáncer son la depresión y la ansiedad, siendo mayor el nivel de depresión que se presenta en estas

pacientes. Del 15-25% de los pacientes presentan depresión grave. La depresión afecta en la adherencia al tratamiento, la aceptación de la enfermedad y a la calidad de vida de la persona.

Existen factores que influyen en que el diagnóstico de cáncer afecte de mayor o menor forma en los pacientes con lo padecen. Por ejemplo, aquellos tipos de cáncer que están relacionados con los órganos sexuales ya que tienen que ver con la intimidad propia de la persona. También afecta de forma particular a las pacientes y a sus familias es si el cáncer se encuentra en un lugar visible o no ya que a la paciente le da mayor sensación de control y de esperanza.

Existen ciertos factores que influyen en el desarrollo de esos trastornos emocionales como que la paciente debe haber tenido algún tipo de depresión previa al diagnóstico de la enfermedad, que la paciente no tenga una red social amplia o debe existir poca comunicación entre los miembros de la familia o su red social.

En ocasiones las pacientes presentan pensamientos de culpabilidad y de castigo; culpabilidad por no haber ido al médico antes y castigo porque creen que su enfermedad es fruto de algún error que ellas podrían haber realizado en su vida.

Fruto de la investigación se pudo desarrollar un manual que responda a las necesidades de la paciente ya que se toma en cuenta las repercusiones psicológicas de la enfermedad y se las busca trabajar a partir de ciertas actividades estructuradas. Sin embargo, las actividades planteadas son flexibles a las necesidades de la paciente y a las características propias del psicólogo. Ya depende de la aplicación que el psicólogo haga al manual, para poder adaptarse a la vivencia de la paciente, su educación, la indagación en ciertos temas, etc.

El manual pudo ser validado en cuanto al contenido después de una minuciosa revisión y corrección de 3 expertos en el área por tanto se pudo comprobar que existe un buen nivel de aplicabilidad.

Bibliografía

- Alarcón, A (2007). Psicooncología. Recuperado el 2 de enero, 2011 del sitio Web <http://blogdelcancer.blogspot.com/2007/06/psicooncologia.html#comment-form>
- ALBERDI, J; TABOADA, O; CASTRO, C; VÁZQUEZ, C. Segas A Coruña. 2006. Guías Clínicas.España.6(11)
- ALMANZA, J; Breitbart, W; Holland, J. (2005)Neurol Neurocir Psiquiat. Trastornos Mentales En Una Población De Pacientes Oncológicos Ambulatorios Con Dolor Relacionado Con El Cáncer. 38(4), p. 123-128 de www.medigraphic.com/pdfs/revneuneupsi/nnp-2005/nnp054b.pdf

- BARINGOLTZ.Terapia Cognitiva Y Depresión.Revista Depra. s.a
- BAQUERO, L; LONDOÑO, C; LOW C.Estrategias de afrontamiento y estilos conductuales en pacientes diagnosticados con cáncer que reciben tratamiento ambulatorio. Universidad del Bosque. s.a.
- BECK, A; RUSH, J; SHAW, BRIAN; EMERY, G. Editorial Desclee de Brouwer, S.A. 1983. TERAPIA COGNITIVA DE LA DEPRESIÓN.España
- Cada día mueren 2 a 3 mujeres por cáncer cervicouterino.(2005, 27 de mayo).El Deber.
- CONTRERAS, F; ESGUERRA, G; ESPINOSA, J.C; GÓMEZ, V. Estilos de Afrontamiento y Calidad de Vida en Pacientes con Insuficiencia Renal Crónica (IRC) en Tratamiento de Hemodiálisis.Universidad Santo Tomás, 2007.de http://portalweb.ucatolica.edu.co/easyWeb2/acta/pdfs/v10n2/art-15_169-179.pdf
- HERNÁNDEZ, S; Fernandez, C; Baptista, P.(2006)Metodología de la Investigación.Mc. Graw Hill. 4ta edición.
- LEGA, L; Caballo, V.; Ellis, A. (2006) Teoría y Práctica de la terapia racional emotivo-conductual. Siglo veintiuno de España editores. 2da edición.de www.copao.com/Gaceta/files/gaceta46.pdf
- LEWIS, M; (2004). Análisis de la Situación del Cáncer Cervicouterino en América Latina y el Caribe.OPS de www.paho.org/Spanish/ad/dpc/nc/pcc-cc-sit-lac.pdf
- MC KAY, M; Davis, M; Fanning, P. (1985).Técnicas Cognitivas para el Tratamiento del Estrés. España. Ediciones Martínez Roca
- MINISTERIO DE SALUD DE CHILE. (2004). Protocolo Auge. Diagnóstico y Tratamiento Cáncer Cervicouterino.Comisión Nacional de Cáncer Cervicouterino de ncd.bvsalud.org/lildbi/docsonline/4/5/054-Chile_Cacu.pdf
- VEGA, A; Rivas, N; (1998). Universidad Centroamericana.
- RODRIQUEZ Mojerón A; Beyebach, M. (s.a)Terapia sistémica breve: trabajando con los recursos de las personas en Picoterapia: modelos contemporáneos y aplicaciones en webpersonal.uma.es/~aromore/recursos.pdf
- <http://www.cancer.gov/espanol/cancer/radioterapia-y-usted.pdf>
- <http://www.cat-barcelona.com/pdf/biblioteca/terapia-racional-emotiva/tre7.pdf>

“PROGRAMA COGNITIVO COMPORTAMENTAL PARA INCREMENTAR LOS NIVELES DE IMAGEN CORPORAL A TRAVÉS DE LA DANZA ÁRABE EN MUJERES DE 14 A 18 AÑOS”

POSTULANTE:	Daniela Cladera Camacho
TUTOR:	María del Carmen Wilde Bacigalupo
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2010

Resumen

Esta investigación pretende incrementar los niveles de Imagen Corporal en adolescentes mujeres de 14 a 18 años en un colegio mixto en la Zona Sur de la ciudad de La Paz-Bolivia. Para la selección y la pre y post evaluación de las participantes se creó y validó un instrumento para medir la Imagen Corporal. Para incrementar estos niveles se elaboró y aplicó un programa que combina técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de la danza árabe. Una vez aplicado el programa, en la post evaluación los resultados mostraron que los niveles de Imagen Corporal incrementaron. Confirmando la hipótesis de que la aplicación de un programa que combine técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de la danza árabe incrementa los niveles de Imagen Corporal.

Introducción

Según Pruzinsky y Cash (1990), la Imagen Corporal es un constructo psicológico complejo, que se refiere a la autopercepción del cuerpo/apariencia que genera una representación mental, para estos autores existen varios tipos de Imagen Corporal que se encuentran interrelacionadas entre sí:

- Imagen Perceptual: Es la imagen referida a los aspectos perceptivos con respecto al propio cuerpo (incluye conocimiento sobre tamaño, forma del cuerpo y sus partes).
- Imagen Cognitiva: Esta incluye los pensamientos, auto-mensajes, y creencias sobre el propio cuerpo.

Raich (2000) plantea que la Imagen Corporal también incluye el movimiento, así como los límites del mismo. Como plantea Raich (2000) la Imagen Corporal también incluye el

movimiento del cuerpo. En la danza la ejecución de movimientos del cuerpo, está relacionada a las imágenes corporales. La danza permite dar órdenes a partes del cuerpo que normalmente no se utilizan.

El componente cognitivo incluye cogniciones, pensamientos, creencias, y valoraciones que otorga el cuerpo. Las técnicas conductuales trabajarán tanto en el conocimiento como en el movimiento del cuerpo. Estas técnicas cognitivo conductuales estarán relacionadas con las técnicas propias de la danza árabe, que será el elemento mediador en la modificación de la Imagen Corporal.

Tomando el concepto de danza árabe como un estilo de danza en el que existen tanto el conocimiento del cuerpo como movimientos de diferentes sus diferentes partes, seccionándolo en distintos planos, tanto verticales como horizontales y diagonales. En esta danza se unen los movimientos corporales, la segmentación del cuerpo y la conciencia del mismo (Korek, 2006).

Laura Gandini (2008), presenta que la tensión y relajación de los músculos que mueven el cuerpo pueden ejercer una enorme influencia sobre la imagen corporal.

La danza es un aflojamiento y alteración de la Imagen Corporal. El movimiento influye, así, sobre la Imagen Corporal y lleva de un cambio en la imagen del cuerpo a otro cambio en la actitud psicológica.

En el país no existen muchos estudios de Imagen Corporal o aplicaciones de la danza en procesos psicológicos. El estudio correlaciona niveles de Imagen Corporal y satisfacción sexual.

Objetivos

Objetivo general

- Incrementar los niveles de Imagen Corporal mediante la aplicación de un programa cognitivo comportamental que combina técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de la danza árabe.

Objetivos específicos

- Elaborar un programa cognitivo comportamental que combina técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de la danza árabe.
- Crear un instrumento que evalué la Imagen Corporal.
- Validar el instrumento creado para medir los niveles de Imagen Corporal.
- Evaluar la Imagen Corporal de las adolescentes utilizando instrumentos de medida.
- Cambiar las apreciaciones negativas de las adolescentes del tamaño corporal.
- Mejorar niveles de insatisfacción corporal.

- Modificar conductas negativas en relación al cuerpo.

Conclusiones y recomendaciones

En función a los objetivos planteados, se recuerda que la investigación postulo responder si es posible incrementar los niveles de Imagen Corporal mediante la utilización de un programa cognitivo conductual, conjunto de técnicas cognitivas y conductuales fusionadas con técnicas de la danza árabe.

El primer objetivo que se buscaba afinar es la incrementación de los niveles de Imagen Corporal mediante la aplicación del programa cognitivo comportamental que combina técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de la danza árabe.

Por tanto se puede adjudicar un valor muy alto a la teoría de Schilder (1950) donde expone que la danza es un medio para cambiar la Imagen Corporal. A pesar de ello, no se puede aclarar que solo es la danza la que ayuda a cambiar la Imagen Corporal.

La elaboración de un programa que combine técnicas de la danza árabe con técnicas cognitivas y conductuales, incrementa los niveles de Imagen Corporal en adolescentes. Estas nuevas conductas fueron los movimientos y técnicas que adquirieron de la danza árabe. La técnica de autoconocimiento "Mi Imagen Corporal" ayudó a las adolescentes a identificar como se sentían con su propio cuerpo y que podrían hacer para sentirse mejor.

Es importante aclarar que las adolescentes participantes, no tenían un trastorno de la Imagen Corporal, como ser la dismorfofobia o algún trastorno alimenticio, eran adolescentes que presentaban niveles bajos de Imagen Corporal. Es por esto que se puede concluir que el programa incrementa niveles de Imagen Corporal en adolescentes mujeres que no presentan trastornos en estas áreas.

Un objetivo importante de la investigación era la combinación de las técnicas cognitivas y conductuales con las técnicas de danza árabe. La combinación de técnicas de danza árabe y técnicas cognitivas y conductuales resulta posible porque ya las técnicas de danza árabe utilizan estas técnicas cognitivas y conductuales en su método de enseñanza.

En el área de Apreciaciones negativas del tamaño corporal del Cuestionario de Imagen Corporal, se pudo apreciar un incremento en los niveles de la misma. La puntuación alta, que corresponde a un nivel bajo de Imagen Corporal, disminuye, comprobando que existe un decremento en el nivel bajo y un incremento en el nivel alto.

El incremento en los niveles dentro el área de Apreciaciones negativas del tamaño corporal se realizo gracias a la combinación de las técnicas cognitivas y conductuales con las técnicas de danza árabe. La insatisfacción corporal corresponde al elemento cognitivo

de la Imagen Corporal. Contiene los pensamientos acerca del cuerpo, las creencias sobre el mismo y el grado de satisfacción corporal en general.

La insatisfacción corporal fue disminuyendo notablemente. De estos 3 casos, 2 son casos que no incrementaron en sus niveles de conductas negativas en relación al cuerpo. Analizando estos resultados, los puntajes generales en el Cuestionario de Imagen Corporal y en la Escala de Evaluación de Insatisfacción Corporal para Adolescentes de estos 3 casos son los más altos, indicando que pueden presentar algún trastorno de la Imagen Corporal o del estado de ánimo.

Esta área de conductas negativas en relación al cuerpo evalúa el componente conductual de la Imagen Corporal. Incluye elementos como rituales de observarse en el espejo, evitar actos sociales por la insatisfacción corporal, comparación constante con otros cuerpos.

Como se pudo ver anteriormente los trastornos de alimentación, algunos trastornos del estado de ánimo, tienen como componente un problema con la Imagen Corporal.

En resumen, se concluye que el programa que combina tanto técnicas cognitivas, conductuales y técnicas de danza árabe, incrementó los niveles en las áreas perceptiva correspondiente a apreciaciones negativas del tamaño corporal, cognitiva que se refiere a la insatisfacción corporal y conductual siendo ésta las conductas negativas en relación al cuerpo, de la Imagen Corporal

Las conclusiones anteriores llevan a una conclusión mayor que responde a la pregunta de investigación: si se pueden incrementar los niveles de Imagen Corporal a través de la aplicación de un programa que combine técnicas cognitivas y técnicas conductuales con técnicas de danza árabe.

Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre el incremento de niveles de Imagen Corporal en adolescentes, demostraron que la combinación de técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de danza árabe incrementan dichos niveles.

Se recomienda también que se realice una investigación sobre Imagen Corporal en pre adolescentes de 10 a 14 años. Esto porque la formación de la Imagen Corporal comienza antes. Al ser la Imagen Corporal un constructo psicológico nuevo, no existen muchos instrumentos que la evalúen. Siendo la Imagen Corporal un elemento importante en la conformación de la autoestima, es importante que pueda hacerse un estudio sobre la repercusión que tiene el incremento de la Imagen Corporal en los niveles de autoestima de las adolescentes.

Por último, se propone una pregunta de investigación para futuros estudios: ¿la combinación de técnicas cognitivas y conductuales con técnicas de distintas danzas no

solo árabe tienen el mismo efecto sobre la Imagen Corporal? Si se pueden generalizar los resultados con distintas técnicas de danza aportaría mucho a la teoría de Imagen Corporal.

Es muy importante aclarar que los problemas de Imagen Corporal y autoestima son problemas muy comunes que ocurren muy a menudo y en distintos contextos en la adolescencia.

Bibliografía

- APTER, T. (1999). El niño seguro de sí mismo. Guía de Educación Emocional para la década crucial de los 5 años a los 15 años. Cómo enseñar a sus hijos motivación, autoestima y seguridad. Madrid: IDAF S.A.
- ARON, A. ARON, E. (2001). Estadística para Psicología. México: Pearson Prentice Hall
- BECK, A., RUSH, J., SHAW, B., y EMERY, G. (1967). Terapia Cognitiva de la Depresión. Bilbao: Desclee de Brouwer
- BEST, J. (2002). Psicología Cognoscitiva. México: Thomson
- BONET, J. (1997). Se amigo de ti mismo: Manual de Autoestima. España: Santander
- CAMPBELL, D y STANLEY (1979). Diseños Experimentales y Cuasiexperimentales en la Investigación Social. Argentina: Amorrortu
- COMPAS, B. y GOTLIB, I. (2002). Introducción a la Psicología Clínica. México: Mc Graw Hill
- CRAIG, G. (1997). Desarrollo Humano. México: Pearson Prentice Hall
- FELDMAN, J. (2003). Autoestima para Niños. Juegos, Actividades, Recursos y Experiencias Creativas. México: Alfaomega.
- GAVINOL, A. (1997). Técnicas de Terapia de Conducta: España: Martínez Roca
- KOREK, D. (2006). Danza del Vientre. Barcelona: Ámbar
- LANDAVERDE, D. y VALLADARES, J. (2006). Programa Preventivo sobre el Manejo de Imagen Corporal, Trastornos de Alimentación y Estados de Ánimo Depresivos en Adolescentes. San Salvador
- LINDENFIELD, G. (1997). Cómo desarrollar la Autoestima en Niños y Adolescentes. Madrid: NeoPerson
- PAPALIA, D., WENDKOS, S. y DUSKIN (2005). Desarrollo Humano. México: Mc Graw Hill
- POPE, A., MCHALE, S. y CRAIGHEAD, E. (1996). Mejora de la Autoestima: Técnicas para niños y Adolescentes. España: Martínez Roca
- PAREDES, J. PINTO, B. (2009). Imagen Corporal y Satisfacción Sexual. Revista Ajayu, Vol. 7 N -1 28.47 Universidad Católica Boliviana "San Pablo".
- RAICH, R. (2000). Imagen Corporal. Conocer y Valorar el Propio Cuerpo. Madrid: Pirámide
- SALABERRÍA, K. y GARAIGODOBIL, M. (2002). Trastorno de la Imagen Corporal: Evaluación y Tratamiento. Revista Ibaeta Psicología
- SALKIND, N. (1997). Métodos de Investigación. México: Pearson Prentice Hall
- STOKOE, P. (1967). Expresión Corporal y el Niño. Argentina: Melos-Ricordi.

“DISEÑO DE UN PROGRAMA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL – SCHMIDTS PHARMA FILIAL LA PAZ”

POSTULANTE:	Stephanie A. Sanjinez Asbún
TUTOR:	Rocío Calderón
MODALIDAD:	Proyecto de Grado
GESTIÓN:	2010

Resumen

La presente investigación pretende diseñar un programa que pueda disminuir los niveles de Insatisfacción en los trabajadores de la empresa Schmidts Pharma S.R.L., dichos niveles serán evaluados a través de la aplicación de un instrumento que mida la Satisfacción Laboral. A partir de los resultados encontrados trabajar en los índices bajos de Satisfacción Laboral creando un programa que ayude a mejorar estos aspectos relacionados con la Satisfacción.

La investigación se basará en la “Teoría bifactorial de Herzberg”, esta teoría fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg en 1959, quien llegó a la conclusión de que las respuestas que la gente daba cuando se sentía bien eran muy distintas a las que daba cuando se sentía mal, ciertas características suelen estar relacionadas con la Satisfacción en el trabajo y otras con la Insatisfacción. Los factores intrínsecos del trabajo, entre ellos logro, reconocimiento, índole del trabajo, responsabilidad, progreso y crecimiento, parecen relacionarse con la Satisfacción. En cambio, cuando estaban insatisfechos tendían a citar los factores extrínsecos, como las políticas y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo.

Más adelante, la investigación se dirige a la medición de la Satisfacción Laboral, relevando información mediante la “Escala General de Satisfacción” de Warr, Cook y Wall, la cual se divide en dos subescalas, midiendo por un lado la Satisfacción extrínseca y por otro la intrínseca, la suma de ambas da como resultado la Satisfacción general en el empleado. Esta escala será aplicada a la totalidad de empleados de la Organización.

Una vez que se haya realizado el análisis de los índices de Insatisfacción en dicha empresa, la investigación se enfocará en el desarrollo de un programa el cual contribuya al incremento de los índices de Satisfacción, centrándose en los resultados más bajos que la escala haya otorgado.

Objetivos

El objetivo del presente trabajo de investigación es el poder incrementar los niveles de la satisfacción organizacional a través de la medición de la satisfacción laboral, mediante la elaboración del programa diseñado específicamente para la empresa asignada al estudio, en este caso Schmidts Pharma S.R.L.

Conclusiones

Si bien, la propuesta se limita a mejorar los aspectos intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral, se puede decir que al trabajar sobre estas temáticas, otras áreas pueden verse influenciadas, como ser el Clima Organizacional. Este representa a un ambiente donde los trabajadores se sientan cómodos, donde las relaciones sean expresivas, flexibles, comunicativas, y lo que se pretende es que a través de la inclusión del método de evaluación de desempeño, el momento de dar el feedback al empleados las relaciones entre superiores y trabajadores se incremente de forma positiva y favorable para el desempeño y Productividad del mismo empleado y de la Organización.

El proyecto trata por otra parte de recalcar que las personas son recursos dentro de las organizaciones, que tienen un componente psicológico, y es que son acarreadores de conocimiento, capacidades, habilidades, motivación para el trabajo, comunicabilidad, etc., sumado a todo esto tienen características de personalidad, objetivos, metas, expectativas individuales, historias particulares, etc. Por tanto, conviene que las organizaciones tomen en cuenta estos factores a la hora de administrar a su gente, y así con una visión no sólo monetaria, sino también humana, aprovechar estos recursos al máximo, y que mejor forma, si no es cambiando o modificando aspectos que si bien podrían parecer morosos, costosos, a corto plazo; a un largo plazo tiene resultados positivos, para ambas partes, los seres humanos y las empresas.

Como se explicó anteriormente, si se toma en cuenta la explicación de Herzberg de la teoría bifactorial, la Satisfacción Laboral es producida por los factores intrínsecos o motivadores, mientras que la Insatisfacción se ve reflejada por los componentes extrínsecos, entonces, si no se parte de elementos intrínsecos, será más complicado elevar los niveles de Satisfacción Laboral, y aunque se trabaje superficialmente el tema de la Satisfacción extrínseca, los cambios no serán contundentes, ya que en vez de cambiar las percepciones ya actitudes de los empleados, solo se habrá cambiado el tipo de refuerzo que reciben los trabajadores a cambio de su desempeño organizacional, y esto no necesariamente significa que se encuentren satisfechos con su trabajo.

Se concluye también que los resultados de la implementación del proyecto, podrían ser observables en cuanto se halle un cambio de actitud y percepciones en los empleados, ya que cuando ellos estén satisfechos se inclinarían más a hablar positivamente de Schmidts Pharma S.R.L., ayudar a los demás, a sus compañeros y superar las expectativas normales de su puesto, proponiéndose nuevas responsabilidades, metas, metodologías, y creando un sentido de pertenencia con su empresa. Asimismo, serían más proclives a esforzarse más allá de su deber, no solo por la ganancia de la Organización sino también para un crecimiento propio.

Cuando los empleados se den cuenta de las modificaciones a partir de la implementación del proyecto, podrán darse cuenta de que la Organización no sólo se preocupa por el aspecto monetario, sino también lo hace por sus trabajadores. Básicamente, comprenderán que trabajan con resultados, tratamientos y procedimientos justos, lo cuales son sinónimo de Satisfacción Laboral.

Si los empleados de Schmidts Pharma S.R.L. no se encuentran de acuerdo con sus superiores en que los procedimientos de la empresa, los salarios y otras variables no son justos, su Satisfacción será baja. Pero, si le parece que la Organización se maneja de forma equilibrada, se siente confiado, confía en su jefe, etc., pues los trabajadores estarán más dispuestos a actuar voluntariamente por encima de los requisitos formales de su puesto y de lo que exige la propia.

Recomendaciones

Se recomienda la inclusión del proyecto de grado a Schmidt Pharma S.R.L., se piensa que se pueden lograr cambios importantes para la empresa y para los trabajadores en específico, ya que sobre todo, el proyecto va dirigido a mejorar la parte más débil en cuanto a Satisfacción Laboral en dicha Organización, que viene a ser el área intrínseca. Y consiguiente el área de Satisfacción extrínseca.

La eliminación de las fuentes de Insatisfacción en la empresa, es un asunto importante, del cual los directivos deben ocuparse, no sólo para incrementar los niveles de Productividad, sino también por el bienestar de los empleados de la Organización, y así a través de estos parámetros lograr que Schmidts Pharma S.R.L. no se desvíe o aleje del alcance de metas y objetivos.

También se recomienda la implementación de la propuesta por qué es una herramienta que puede incrementar de forma positiva el desarrollo de las relaciones entre los directores y los empleados, creando un ambiente a gusto donde se pueda trabajar, al mismo tiempo la implementación de la propuesta puede tener un repercusión importante en cuanto al tema relacionado con el sentido de pertenencia creado en los trabajadores,

sintiéndose estos, más identificados con su Organización y mejoran su desempeño en la empresa.

Sería importante también que más adelante en Schmidts Pharma S.R.L. se plantee la idea de incorporar un departamento de Recursos Humanos a través del cual se logren cambios importantes en relación a la satisfacción laboral, por ejemplo, se podría trabajar en implementación de actividades estratégicas que incrementen las áreas extrínsecas, tales como el salario, o beneficios para los empleados, ya que en la evaluación que se realizó, los resultados respecto a este ítem fueron de gran importancia.

Si la empresa no está interesada en incorporar un departamento de Recursos Humanos, también se podrían realizar consultorías, las cuales ayuden en aquellas partes más vulnerables respecto a los niveles de Satisfacción Laboral encontrados en la empresa, para que esta continúe creciendo de forma significativa dentro de su mercado con un personal competente, que cree en la Organización que trabaja.

Bibliografía

- ARÉVALO, C. (2001). Eficiencia en el desempeño del personal a través de un modelo de gerenciamiento de Clima Organización dirigido a las Municipalidades de clase A. Tesis – trabajo de investigación. Universidad Privada Boliviana, Cochabamba, Bolivia, 2001.
- CHIAVENATO, I (2001). Administración de Recursos Humano. Bogotá: Mac Graw
- GARMENDIA, J.A. (2007). Tres Culturas. España: Madrid
- HERNÁNDEZ, S.; FERNÁNDEZ, C., y BAPTISTA, L. (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill
- MUNCHINSKY, p. (1994). Psicología Aplicada al Trabajo. España: Desclée de Brouwer S.A.
- ROBBINS, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación
- WEINERT, A.B. (2006). Manual de Psicología de la Organización. España: Zaragoza

CARRERA: EDUCACIÓN

“PLAN DE APOYO PEDAGÓGICO ON-LINE PARA ESTUDIANTES DE CUARTO DE PRIMARIA INFERIOR”

POSTULANTE:	Adriana Vásquez Cárdenas
TUTOR:	Martha Bohorquez
MODALIDAD:	Proyecto de grado
GESTIÓN:	2009

Resumen

El presente documento es el resultado del proyecto de grado realizado sobre la elaboración de un plan de apoyo pedagógico a distancia que mejore las capacidades de estudio de los estudiantes con bajo rendimiento académico, los incentive al uso de las nuevas tecnologías aplicadas a su educación y que además sirva a los docentes como herramienta para mejorar su práctica profesional, realizado en la Universidad La Salle en La Paz-Bolivia. A continuación se presentan las características principales de la propuesta, los fundamentos teóricos, los resultados encontrados y las conclusiones arribadas dentro de la investigación realizada. Este documento pretende además abrir un nuevo espacio de intervención para los profesionales del sector educativo.

Introducción

En cualquier ambiente educativo no todos los estudiantes son iguales ni rinden por igual, por lo tanto en aula hay estudiantes que rinden de manera sobresaliente y estudiantes que no pueden mantener un adecuado nivel académico constante. Esto puede ocurrir por diversos factores como la falta de motivación, poco conocimiento de las estrategias de estudio que pueden ser empleadas o simplemente algunos estudiantes no cuentan con alguien en casa que pueda colaborarlos, guiarlos y apoyarlos en sus estudios.

Frente a esta situación como educadores nos preguntamos: ¿Cómo colaborar a estos estudiantes? ¿Qué estrategias utilizar para mejorar su rendimiento académico? Una posibilidad de resolver estos problemas surge mediante la aplicación de un plan de reforzamiento de sus estudios a estos estudiantes en particular, pero ¿cómo reforzar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes con bajo rendimiento académico?...

Por otro lado, visto el nuevo escenario mundial donde no se puede desarrollar ninguna profesión sin un mínimo de cultura informática, donde las nuevas tecnologías de la comunicación e información tienen un desarrollo vertiginoso, en este futuro escenario los educadores también tenemos el reto de formar a los estudiantes en este ámbito.

Atendiendo a estos dos grandes aspectos es que se desarrollo un plan de apoyo pedagógico *On-line* destinado a reforzar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes con bajo rendimiento académico y de esta manera brindar una nueva herramienta de trabajo a los docentes.

Se escogió un medio virtual por tres razones: para que los estudiantes aprendan sobre el uso académico que le pueden dar al internet, por otro lado, es un beneficio para educadores como herramienta adicional que les permita realizar un trabajo integral dentro de su profesión y por último, es un medio práctico para los padres de familia que tendrán la seguridad que sus hijos están recibiendo un apoyo académico sin necesidad de salir de su hogar.

Diagnóstico

Esta es una propuesta basada en las expectativas y necesidades encontradas en los niños de cuarto de primaria. Por lo que pretende ser lo más acertada posible a los intereses personales y académicos de esta población. En este sentido, los aspectos a tomarse en cuenta para el desarrollo de este proyecto educativo fueron:

- La creación de una materia de estrategia de estudios dentro de la plataforma virtual
- El acceso de los estudiantes a computadoras con internet a pesar de las barreras económicas es factible, ya sea en sus casas como en cafés internet cerca.
- Los estudiantes repasan sus lecciones diariamente, señalan y consultan lo que no entienden, lo cual es una fortaleza ya que gracias a ello son capaces de aprender significativamente y evaluar sus aprendizajes constantemente.
- Los niños en su mayoría no conocen programas educativos, lo que conlleva la inclusión de programas lúdico-educativos en la plataforma para que los estudiantes encuentren en ellos una manera divertida de aprender.
- Las actividades que se incluirán en la plataforma deben contener tareas de investigación en la red, para que los estudiantes aprendan y obtengan esta capacidad.
- Las materias en las que los estudiantes tienen mayor dificultad son las troncales.
- Los estudiantes estarían dispuestos a utilizar un programa educativo correspondiente a su nivel que los colabore con sus deberes escolares varias veces a la semana.
- No existe una única estrategia didáctica que sea útil y llamativa para todos los estudiantes, por lo que es necesario utilizar estrategias visuales, auditivas y escritas aleatoriamente.
- Los niños prefieren aquellos programas interactivos.

- La mayoría de los estudiantes no saben lo que es un foro ni un chat, herramientas de comunicación muy utilizadas en internet.

Tabla 1. FODA en base a los resultados obtenidos en la investigación en relación al Centro de apoyo pedagógico On-Line.

Fortalezas	Oportunidades
Los estudiantes repasan sus lecciones por las tardes y la mayoría lo hace todos los días. Por otro lado señalan lo que no entienden en una lección y lo preguntan, lo que indica que tienen interés y curiosidad por aprender.	La mayoría de los estudiantes tiene computadora en casa y un 75% de los ellos tiene acceso a internet ya sea en su casa o en un café cerca. Además, indicaron ingresar al internet por lo menos una vez a la semana.
Debilidades	Amenazas
Los educandos no saben realizar investigaciones en internet ya que no conocen herramientas de búsqueda en las web muy valiosas en el momento de realizar una investigación. Tampoco conocen programas educativos computacionales y utilizan el internet tanto para aprender como para jugar.	Los niños tardan en promedio 2 horas para realizar sus deberes. Tienen un apoyo en casa para su realización pero no de los padres ya que en la gran mayoría ambos trabajan. Los temas que avanzan en el segundo ciclo tiene una mayor dificultad que los que aprenden en ciclos anteriores.

Adicionalmente a estos resultados, se determinaron ciertas particularidades que fueron empleadas en la propuesta, como la implementación de herramientas de publicación de trabajos y de planificación, la realización de olimpiadas académicas por medio de la plataforma, los enlaces de comunicación entre usuarios, la realización de exámenes a manera de estudiar y por último el tema que les gustaría encontrar en un programa como este.

Bases teóricas y conceptuales

Las bases teóricas y conceptuales de esta investigación se sustentaron en:

El constructivismo que actúa como pilar fundamental del proyecto puesto que es una corriente cuyas bases teóricas como el aprendizaje del entorno, el equilibrio de los esquemas mentales, la mediación que debe existir para lograr en los estudiantes aprendizajes significativos, el protagonismo de los estudiantes en sus aprendizajes, etc. Son coherentes con la filosofía de trabajo que se pretende crear dentro del centro de apoyo pedagógico *on-line*.

Las causas del bajo rendimiento escolar en algunos estudiantes se deben a varios aspectos, entre ellos los aspectos asociados al niño el cual puede sufrir problemas de aprendizaje o también puede tener dificultades en el momento de estudiar.

Investigaciones indican que los aspectos relacionados al autoestima y motivación de los estudiantes tienen gran importancia en el rendimiento escolar de los mismos.

La motivación debe ser parte fundamental de cualquier proyecto educativo, puesto que será el motor que impulse aprendizajes significativos en los estudiantes. Esta podrá conseguirse en la medida que se presente a los estudiantes actividades de su interés, que además llenen sus expectativas de aprendizaje y aclaren todas sus dudas.

Las tareas escolares deben ser tomadas en cuenta como un apoyo extra para que el estudiante logre aprendizajes significativos de manera autónoma y refuerce sus conocimientos.

Los deberes escolares son importantes para lograr en los estudiantes hábitos de estudio, responsabilidad y autodisciplina.

El aprendizaje de las estrategias de estudio debe ser incluido en cualquier plan de apoyo pedagógico *on-line* ya que son parte importante para lograr que los estudiantes, por un lado logren rutinas y disciplina de estudio, y por otro, logren aprendizajes significativos en menos tiempo y de manera sistemática.

El internet, es una herramienta en la cual se puede encontrar recursos de toda índole, desde informáticos hasta lúdicos. Por ello, la educación en su afán de adaptarse a las exigencias de la sociedad debe aprovechar esta herramienta para ampliar sus horizontes y desvanecer toda brecha espacio-temporal existente entre educadores y educandos.

Las plataformas virtuales prometen ser el futuro de esta educación, por ello se debe conocer, saber manejar e implementar todas las herramientas administrativas, de gestión de contenidos, comunicación, planificación y de evaluación y seguimiento, de esta manera aprovechar todos los beneficios que estas ofrecen.

Existen varios modelos para la creación de plataformas educativas. En la presente investigación se trabajó en base al modelo ADDIE que consta de 5 fases: análisis, diseño, desarrollo, implementación y evaluación. La razón por la que se trabajó con este modelo es que es el modelo genérico más comúnmente utilizado en el diseño de la instrucción tradicional en medios electrónicos. En otras palabras la fuerza que ha tomado el modelo ADDIE proviene de que se asume que es un modelo genérico, es decir, que compila los elementos compartidos por otros modelos de diseño instruccional.

A lo largo del tiempo, en nuestro país las normas educativas fueron cambiando de acuerdo al contexto en las cuales eran desarrolladas. De esta manera, lo hicieron también las normas relacionadas a la educación a distancia y virtual. Sin embargo, todavía no existen leyes que normen de manera específica los cursos virtuales.

Desarrollo

Esta investigación propuso la creación y puesta en marcha de una plataforma virtual cuyos contenidos estén diseñados y dirigidos a profesores y educandos. Contenidos que ayuden a los estudiantes en la parte académica: a realizar sus deberes escolares y a reforzar sus estudios por las tardes, en la parte psico-emocional a levantar su motivación, a elevar su autoestima y también a mejorar la comunicación entre compañeros y profesores. Que ayude a los profesores a mejorar sus conocimientos mediante procesos de auto capacitación con todas las características de una educación on-line: vía virtual, sin restricciones de horarios ni fechas pero con los programas de evaluación y autoevaluación respectivos que les permitan conocer sus avances.

Como bien se dijo anteriormente, es también una herramienta diseñada para que el profesor de aula o tutor (en la plataforma virtual), colabore a sus estudiantes con las dificultades que a estos se les pueda presentar a la hora de realizar sus deberes escolares. Gracias a esta herramienta el profesor será capaz de responder preguntas, aconsejar nuevos temas de investigación y profundizar algunos temas, conocer mejor a sus estudiantes y sobre todo ayudarlos en mejorar su rendimiento escolar dedicando un momento de su tiempo a cada estudiante que así lo requiera.

Al ser una propuesta dedicada a los estudiantes con bajo rendimiento escolar y con problemas de estudio, está planteada de manera que el profesor sin perder mucho de su tiempo dedique un espacio a estos estudiantes y de esta manera ellos puedan recibir una atención personalizada de su maestro.

Por tanto, el fin último que persigue el centro de apoyo pedagógico on-line "es reforzar las capacidades de estudio de los estudiantes a través del uso de las TICs para incrementar el rendimiento escolar de los niños que así lo requieran.

Los niños para poder ingresar a la plataforma serán previamente evaluados por su tutor para determinar el nivel en el que se encuentran y así brindarle actividades y tareas que estén de acuerdo a las características del niño en específico. Una vez que ya vayan adquiriendo más destrezas y mejorando sus conocimientos en general podrán avanzar de nivel, de esa manera aprovechar más las oportunidades que se les brindará en un nivel más dedicado a la investigación y profundización de temas de su interés.

Los contenidos que se implementaran en el centro de apoyo pedagógico *On-Line* serán seleccionados de acuerdo al currículo realizado para la plataforma. Este plan debe estar

en estrecha relación al currículo anual del colegio y curso de los estudiantes destinatarios. De esta manera los contenidos de la plataforma con los contenidos que se llevarán en aula serán coherentes.

Las materias troncales deben ser las únicas incluidas en el plan ya que estas son las que mayor dificultad presentan a los estudiantes, adicionalmente se incluirá la materia “estrategias de estudio” para que los estudiantes adquieran competencias relacionadas a los hábitos y estrategias de estudio muy necesarias para saber aprender.

La evaluación hacia los estudiantes en el centro debe ser realizada mediante las herramientas de comunicación incluidas en la plataforma virtual educativa. Es importante que se realice un proceso de evaluación continuo en el que los estudiantes estén al tanto de sus avances y errores. Además, es primordial que existan procesos de autoevaluación para desarrollar capacidades de autovaloración del trabajo realizado.

El trabajo de organización y puesta en marcha de este centro de apoyo pedagógico On-line debe ser interdisciplinario, donde trabajen de manera conjunta educadores, ingenieros de sistemas y diseñadores gráficos.

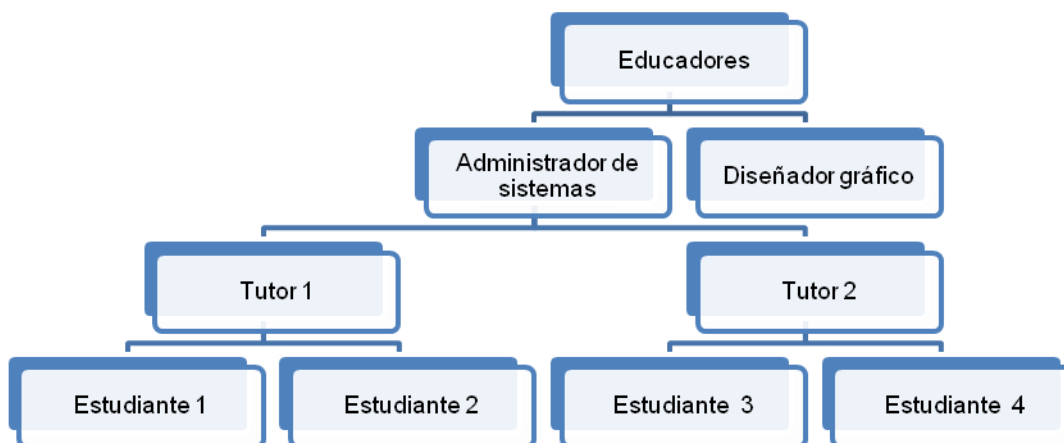


Figura 2. Organigrama general del Centro de Apoyo

Cada uno de estos profesionales apoyara con el desarrollo de la plataforma virtual educativa del centro de apoyo aportando con sus conocimientos. El educador aportara en LA elección y organización de los contenidos, metodologías de enseñanza y procesos de evaluación; el diseñador grafico con la conversión de los contenidos a medios magnéticos; y el ingeniero de sistemas con la incorporación de estos contenidos a la plataforma,

velando por que lleguen a sus destinatarios de la manera planeada. Como en todo trabajo debe existir una sinergia de equipo necesaria para que todos los procesos a desarrollarse se lleven a cabo de la mejor manera.

Conclusiones

Después de haber realizado una investigación holística sobre el tema se concluyó que los estudiantes desconocen la gran variedad de estrategias de estudio que pueden utilizar para obtener buenos resultados o no se han encontrado soluciones pertinentes a problemas de aprendizaje que puedan estar afectando su desarrollo escolar. Lo cual desemboca en la existencia de un porcentaje de estudiantes que tienen bajo rendimiento escolar y necesitan de colaboración extra para poder cumplir las competencias y/o objetivos de los diferentes colegios.

Donde mayormente se encontraran estos estudiantes son en los cursos que son inicio de una nueva etapa, es decir en los cursos que existe un transición de un ciclo a otro. De acuerdo a lo investigado, uno de los cursos críticos es cuarto de primaria inferior, ya que los estudiantes experimentan por una parte una transición de ciclo y por otra tienen características psicológicas y emocionales complicadas.

Por otro lado, estos estudiantes para desenvolverse de manera autónoma en el futuro deben estar preparados para las competencias que este escenario requiere. Para ello, deben ser capaces de manejar y dominar el mundo de las tecnologías, también encontrar en éstas una fuente de autocapacitación rica en recursos variados que pueden ayudar a la persona a aprender y desenvolverse en mayores ámbitos laborales y sociales. Para lograr este propósito, es necesario que los estudiantes desarrollen desde pequeños valores como la responsabilidad y la autodisciplina.

De esta manera, la escuela de hoy en día tiene el reto de adaptar su formación a los requerimientos de esta sociedad. Para realizar esta labor es necesario poner al alcance de los profesores nuevas herramientas tecnológicas destinadas a mejorar la calidad de su práctica educativa, con la cual ellos pueden motivar nuevos aprendizajes en sus estudiantes, los colaboren a adquirir competencias relacionadas a aprender a aprender y también sea un medio de autocapacitación constantemente para ellos mismos.

Bibliografía

- ÁLVAREZ, J. A. (2006). *Gestión y planificación de proyectos educativos*. Bolivia: Latinas Editores.
- ANDER-EGG, E. (1997). *Diccionario de pedagogía*. Argentina: Magisterio del Río de La Plata.
- ANTUNES, C. (2003). *Vigotsky en el aula ¿Quién diría?* Bolivia: Kipus.

- ARANCIBIA, A. (2005). *Planificando aprendizajes, primer ciclo*. Bolivia: Kipus.
- BENDERSKY, B. (2004). *La teórica genética de Piaget*. Argentina: longseller.
- *Escuela para maestros, Enciplopedia de pedagogía práctica*. (2005). Colombia: Printer Colombiana.
- FALIERES, N. (2006). *Comó enseñar con las nuevas tecnologías en la escuela de hoy* . Colombia: Circulo Latino Austral .
- GARCÍA ARETIO, L. (2001). *La educación a distancia*. España: Ariel.
- GARCÍA CABRERO, J. C., Ruipéres, G., & Castrillo, M. D. *Plataformas de e-learning y virtualización, Maestria en educación virtual Universidad Andina Simón Bolívar*. Bolivia.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Instituto Tecnológico Danés. (Noviembre de 2005). *Explicación del rendimiento escolar Resultados de los estudios internacionales PISA, TIMSS y PIRLS* . Recuperado el 17 de mayo de 2009, de www.isei-ivei.net/CAST/pub/rendimiento_escolar.pdf
- LÓPEZ DELGADO, Á. *Creación de cursos virtuales- Maestria en Educación Virtual, Universidad Andina Simón Bolívar (modulo I)*. Bolivia.
- Ministerio de Educación y Culturas. (2008). *Diseño curricular Base del Subsistema de Educación Regular* . Bolivia.
- Ministerio de Educación y Culturas. (2005). *Politica Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC's) para la Educación*. Bolivia.
- RINCÓN CÓRCOLES, A., & Plágaro Repollés, J. (2008). *Recursos Didácticos en Internet*. España: Creaciones Copyright.
- ROMAN PEREZ, M., & Diez López, E. (2000). *Apreñizaje y Curriculum*. Argentina: Novedades Educativas.
- SALAVERRÍA, R. (s.f.). *Aproximación al concepto de multimedia desde los planos comunicativo e instrumental* . Recuperado el 11 de junio de 2009, de Universidad de Navarra: http://www.ucm.es/info/periol/Period_I/EMP/Numer_07/7-5-Inve/7-5-13.htm
- SUNKEL, G. (2008). *TICs en educación. Más cantidad con más calidad*. Recuperado el 8 de junio de 2009, de La educación que queremos para los bicentenarios, metas educativas 2021: <http://www.oei.es/metas2021/expertos05>

“ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA DE LECTURA PARA LA COMPRENSIÓN LECTORA EN EL TERCER CURSO DE EDUCACIÓN PRIMARIA COMUNITARIA VOCACIONAL”

POSTULANTE:	Maria Cristina Antezana Malpartida
TUTOR:	Denisse Zapata Bueno
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

El informe técnico de la UNESCO (2008), primer estudio comparativo internacional sobre lenguaje y matemáticas y factores asociados para alumnos del 3er y 4to curso de primaria, donde se menciona la cifra de 77 millones de estudiantes con acceso a la Educación Primaria gratuita, un objetivo a medio plazo de la “Educación para Todos”. Sin embargo, se sugiere no distraer la atención de una inquietud fundamental: que aunque se logre la cobertura mencionada, se debe realizar seguimiento a la calidad de la educación impartida y preguntarse ¿Cuántos estudiantes continuarán siendo funcionalmente analfabetos al final de este período? Se afirma, también, que cada vez es más evidente la posibilidad de que el objetivo de la educación primaria universal no solo es inútil sino también una pérdida de dinero.

Se vive en un mundo globalizado y letrado bombardeado por información nueva que en un gran porcentaje es recibida mediante la comunicación escrita. Por lo tanto, se debe priorizar la comprensión lectora para poder desarrollar el pensamiento crítico en los estudiantes.

Al referirnos al lenguaje, se describe al término definido como la forma que tienen los seres humanos de comunicarse de manera oral, escrita y verbal. Dentro de la comunicación escrita está la comprensión lectora, importante elemento para lograr el desarrollo del intelecto, pensamiento crítico e interpretativo.

La comprensión lectora es una habilidad primordial en todos los seres humanos, es un componente trascendental de la alfabetización que se determinó debía ser erradicado en las metas del milenio. Varias instituciones, entre ellas la UNESCO, han procurado desarrollar programas e instituciones regionales que coadyuven a su consecución. Asimismo, en el reporte de seguimiento sobre la meta del 2015 a nivel mundial que elaboró la UNESCO el 2008, y relacionado con la educación de la niñez latinoamericana,

manifestó la necesidad de la adquisición de los aprendizajes básicos: lenguaje, matemáticas y ciencias, como parámetro de calidad educativa.

Este estudio pretendió como objetivo general el determinar las estrategias de lectura para la comprensión lectora que son enseñadas por los docentes en el tercer curso de la Educación Primaria Comunitaria Vocacional. Comprobar si su enseñanza está dirigida al proceso de lectura en sí para conseguir la progresiva autonomía de la habilidad mencionada de los estudiantes, hecho que debería tener lugar especialmente iniciando la escolaridad.

Piaget sostiene que los niños de dicho grado comprenden la información concreta, consecuentemente, los docentes podrían en forma de andamio guiar a los estudiantes para que al seguir procesos y acciones se contribuya a la adquisición de capacidades que los lleven a comprender lo que leen durante la lectura en sí y progresivamente hacerlos suyos.

Niños y niñas bolivianas aprenden a leer en los dos primeros años de educación primaria. Posteriormente su destreza es asumida y no se dedica tiempo al desarrollo de destrezas lectoras más avanzadas que consoliden y enriquezcan los procesos mentales requeridos por una lectura que permita comprender e interpretar la información. Este hecho deja un vacío muy grande en una habilidad básica que toda persona precisa para el desarrollo del pensamiento y la adaptabilidad en la vida.

En cuanto a la justificación, esta el considerar la importancia de la comprensión lectora como un tema trascendental para continuar con estudios de cualquier índole e inclusive para el normal desarrollo de la vida diaria. El no poseer estas habilidades puede limitar, en muchos casos, a personas que asumen no ser capaces de hacer ciertas cosas, recibir instrucciones o finalmente desarrollar cualquier tema. Por ejemplo, ya en cuarto curso de educación primaria, se puede ver estudiantes que no comprenden instrucciones en los exámenes o trabajos y prácticas. Con el tiempo, la situación puede ir agravándose, trayendo consecuencias como el estrés, el gusto o disgusto por el estudio e inclusive baja autoestima.

Cabe mencionar, que la presente investigación se fundamentó en el modelo constructivista de la enseñanza que sostiene que el sujeto cognoscente es quien construye los conceptos, hipótesis, teorías a través de un guía experto, convirtiendo al estudiante en un sujeto activo dentro del aprendizaje. Se utilizaron dos instrumentos: la ficha de observación y el cuestionario para identificar, registrar y determinar la enseñanza de estrategias de lectura para la comprensión lectora.

Del mismo modo, a través del presente estudio, se propuso actividades didácticas que faciliten la adquisición de estrategias de lectura para la comprensión lectora, que progresivamente pueden ayudar al desarrollo de habilidades propias.

La comprensión lectora es una destreza importante porque da la oportunidad de ser parte de una sociedad productiva a través de los conocimientos que se puedan adquirir, la mejora de las interrelaciones, análisis, discernimiento y crítica, que además permitirán la mejor toma de decisiones en todos los ámbitos de la vida cotidiana.

El tener mayor facilidad para acceder a conocimientos deja a las personas mejor posesionadas dentro el mercado laboral, teniendo acceso a trabajos mejor remunerados, lo cual repercute en un mayor ingreso familiar y por ende a una mejor calidad de vida, lo cual, incidirá en una vida mas armónica dentro la comunidad y productiva en la sociedad en su conjunto.

Objetivos

Objetivo General

- Determinar las estrategias de lectura para la comprensión lectora que enseñan los docentes de lenguaje y comunicación del tercer curso de Educación Comunitaria y Vocacional, en cuatro Unidades Educativas, tanto del sector público como privado, ubicados en la zona sur de la ciudad de La Paz.

Objetivos Específicos

- Identificar el tipo de estrategias de lectura para la comprensión lectora que enseñan y aplican los docentes de lenguaje y comunicación en el tercer curso de Educación Primaria Comunitaria y Vocacional.
- Describir los indicadores que intervienen en las estrategias de lectura para observar si los docentes los toman en cuenta en el aula.
- Proponer actividades didácticas para coadyuvar a la enseñanza de estrategias de lectura para la comprensión lectora.

El enfoque del modelo constructivista, bajo el cual se fundamenta esta investigación, privilegia las actividades realizadas por los estudiantes, y no así la enseñanza a través del lenguaje abstracto.

La función del docente es el de facilitador en la construcción conjunta de conocimientos. Se usaron como guía del modelo constructivista a Piaget, Vygotsky y Ausubel:

Piaget.- En el que se encuentra la primera anunciación científica del carácter constructivista cognitivo, en el cual se destaca la idea de que el conocimiento se da en un sujeto activo centrado en procesos mentales, aumentando la capacidad intelectual de manera secuencial.

Vygostky.- También sostenía que los niños construyen activamente su conocimiento destacando la importancia que tiene la cultura, interrelación social y la dimensión historia del desarrollo mental.

El presente estudio se apoyo en dos aportes muy importantes de este teórico: la *ZDP* (zona de desarrollo próximo), que es aquella que los docentes deben evaluar individualmente a los estudiantes para tener un punto de partida y continuar con él.

El *andamiaje* es una técnica para cambiar el nivel de apoyo al estudiante de manera que a través de instrucciones directas de procesos o acciones los estudiantes puedan ser guiados por los docentes progresivamente logren hacer propias las diferentes estrategias de lectura.

Ausubel.- La teoría de Ausubel toma en cuenta elementos como el currículo, estilos de aprendizajes, estilos cognitivos y el significado que el proceso de aprendizaje tiene para los alumnos sobre el tema concreto a tratar.

Sostiene que el docente debe estudiar el proceso de aprendizaje, cómo es que los estudios aprenden, cómo mantienen y conservan el conocimiento, de manera de promover un aprendizaje significativo integrador, comprensivo y autónomo.

Dentro del marco teórico se tomó en cuenta a la enseñanza como un proceso en el cual el docente coadyuva para la comprensión, adquisición de habilidades o actitudes con una orientación en la enseñanza activa, que esté comprometido directamente con el proceso de aprendizaje del alumno.

En el área de lenguaje y comunicación (área comprendida entre los aprendizajes básicos), la enseñanza de la lectura es indispensable pero no solamente como la descodificación de símbolos, sino mas bien como un proceso de interacción entre el lector y el texto, el cual consiste en poder entender y construir un significado con las ideas relevantes del texto que concuerden con los objetivos del lector y estos sean relacionados con los conocimientos previos del lector.

Por ser proceso, puede ser enseñado con estrategias que son acciones secuenciadas, realizadas y controladas por el docente que concientemente las efectúa para que el estudiante comprenda mas fácilmente y pueda construir sus aprendizajes.

En el caso de la lectura, deben ser procesos de construcción conjunta a través de las estrategias de lectura que el docente utilizará y enseñará en forma de andamios necesarios para que, y en el transcurso de un lapso de tiempo, los estudiantes puedan ir apropiándose progresivamente y utilizarlas de forma eficaz una vez retiradas las ayudas iniciales.

De esa manera, el desarrollo de la comprensión lectora estará en curso, tomando en cuenta que leer es comprender, es atribuirle un sentido, un significado al texto escrito.

Sobre la *Enseñanza de Lectura en Aula*, existen varias investigaciones sobre la enseñanza de lectura en aula, y entre ellas se hallan pocas variaciones en cuanto a las conclusiones más relevantes. Durkin, Hodges, Pearson, Gallagher y Solé realizaron también una investigación y una síntesis de los estudios que consiste en una secuencia que existe con pocas variaciones en distintos contextos:

- Lectura en voz alta por parte de los estudiantes.
- Preguntas formuladas por el docente y generalmente relacionadas con algún aspecto concreto del contenido del texto
- Para concluir con una ficha de trabajo.

Los investigadores mencionados realizaron ciertos comentarios como ser el que esta secuencia se da en el primer ciclo de educación primaria aunque con frecuencia es repetida en el segundo ciclo. Y adicionalmente, que refleja bien lo que suele indicarse en las fichas didácticas.

Solé sostiene que al plantear preguntas, el profesor obtiene un balance del producto, una *evaluación* de lo comprendido, no se incide en la *evolución* de la lectura para proporcionar guías y directrices a los estudiantes de manera que puedan comprender en el transcurso de la lectura.

Las estrategias de lectura para la comprensión lectora según Liliana Cinetto son: Muestreo, Predicción, Anticipación, Inferencia, Confirmación y Auto corrección.

Conclusiones

Se concluye que el cien por ciento de los docentes aplican estrategias de enseñanza de lectura para la comprensión lectora que están dirigidas a la evaluación de la comprensión lectora.

Se identificaron las estrategias de enseñanza de lectura para la comprensión lectora.

No todos los docentes remarcan la importancia de las diferentes opciones de aplicación de las mismas, obviando que se debe tomar en cuenta los estilos cognitivos y estilos de aprendizaje de los estudiantes.

Las estrategias de enseñanza de lectura para la comprensión lectora son aplicadas o utilizadas por los docentes pero no enseñadas en el proceso o evolución de la lectura

Se puede concluir que el no enseñar estrategias de lectura para la comprensión lectora, limita la formación de lectores autónomos, con capacidades de discernimiento, interpretación, análisis y pensamiento crítico.

El objetivo general del presente trabajo de investigación se logró, puesto que se pudieron determinar las estrategias de lectura para la comprensión lectora que enseñan los docentes del tercer año de Primario Comunitaria y Vocacional, en las cuatro unidades educativas observadas.

Bibliografía

- ÁLVAREZ, J. A. (2006). *Gestión y planificación de proyectos educativos*. Bolivia: Latinas Editores.
- ANDER-EGG, E. (1997). *Diccionario de pedagogía*. Argentina: Magisterio del Rio de La Plata.
- ANTUNES, C. (2003). *Vigotsky en el aula ¿Quién diría?* Bolivia: Kipus.
- ARANCIBIA, A. (2005). *Planificando aprendizajes, primer ciclo*. Bolivia: Kipus.
- BENDERSKY, B. (2004). *La teórica genética de Piaget*. Argentina: longseller.
- *Escuela para maestros, Enciplopedia de pedagogía práctica*. (2005). Colombia: Printer Colombiana.
- FALIERES, N. (2006). *Comó enseñar con las nuevas tecnologías en la escuela de hoy* . Colombia: Circulo Latino Austral .
- GARCÍA ARETIO, L. (2001). *La educación a distancia*. España: Ariel.
- GARCÍA CABRERO, J. C., Ruipéres, G., & Castrillo, M. D. *Plataformas de e-learning y virtualización, Maestria en educación virtual Universidad Andina Simón Bolívar*. Bolivia.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Instituto Tecnológico Danés. (Noviembre de 2005). *Explicación del rendimiento escolar Resultados de los estudios internacionales PISA, TIMSS y PIRLS* . Recuperado el 17 de mayo de 2009, de www.isei-ivei.net/CAST/pub/rendimiento_escolar.pdf
- LÓPEZ DELGADO, Á. *Creación de cursos virtuales- Maestria en Educación Virtual, Universidad Andina Simón Bolívar (modulo I)*. Bolivia.
- Ministerio de Educación y Culturas. (2008). *Diseño curricular Base del Subsistema de Educación Regular* . Bolivia.
- Ministerio de Educación y Culturas. (2005). *Política Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC's) para la Educación*. Bolivia.
- RINCÓN CÓRCOLES, A., & Plágaro Repollés, J. (2008). *Recursos Didácticos en Internet*. España: Creaciones Copyright.
- ROMAN PEREZ, M., & Diez López, E. (2000). *Apreñizaje y Curriculum*. Argentina: Novedades Educativas.
- SALAVERRÍA, R. (s.f.). *Aproximación al concepto de multimedia desde los planos comunicativo e instrumental* . Recuperado el 11 de junio de 2009, de Universidad de

Navarra: http://www.ucm.es/info/periol/Period_I/EMP/Numer_07/7-5-Inve/7-5-13.htm

SUNKEL, G. (2008). *TICs en educación. Más cantidad con más calidad*. Recuperado el 8 de junio de 2009, de La educación que queremos para los bicentenarios, metas educativas 2021: <http://www.oei.es/metas2021/expertos05>

“LA PERTINENCIA CURRICULAR DE LAS ESCUELAS NOCTURNAS DE LA CIUDAD DE LA PAZ”

POSTULANTE:	Lucia Machicao Arauco
TUTOR:	Martha Bohorquez
MODALIDAD:	Tesis de grado
GESTIÓN:	2009

Resumen

El presente trabajo abarca dos temáticas: por un lado, las necesidades de aprendizaje de los niños, niñas y adolescentes trabajadores (Nat's); y por otro, el currículum que ofrece la escuela nocturna. De manera que se establece la pertinencia de los procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan adelante en estas instituciones educativas en relación a las características tanto sociales, como contextuales, y emocionales de los niños, niñas y adolescentes trabajadores que acuden a estas escuelas como única opción de acceder al bachillerato. Asimismo, se analizan las características curriculares necesarias que la escuela nocturna debe tomar en cuenta para responder adecuadamente a las demandas de los niños, niñas y adolescentes trabajadores.

Desarrollo

La temática del trabajo infantil ha sido extensamente tratada por diversos organismos tanto nacionales como internacionales, sin embargo, en este trabajo se habla de las oportunidades educativas de estos niños y adolescentes, quienes ven a la escuela nocturna como la única posibilidad de finalizar sus estudios. Al hablar de los Nat's nos referimos a un sector de la población, relegado constantemente y en permanente vulnerabilidad debido a las condiciones en las que se desenvuelven. En este sentido, se considera importante relacionar la situación actual de los Nat's, analizando sus demandas, necesidades de aprendizaje y demás expectativas de vida; con la situación actual de las escuelas nocturnas, el currículum que ofrecen y también el currículum oculto que se desarrolla de manera natural en las aulas de las escuelas nocturnas. Todo esto, de manera que se puedan presentar lineamientos que ayuden a diseñar políticas sociales alternativas y por lo tanto educativas que satisfagan y respondan de manera óptima y eficaz las necesidades de aprendizaje que demandan los Nat's.

En este sentido, se ha propuesta la siguiente hipótesis: “El currículum real que se aplica en el nivel primario de las escuelas nocturnas responde a las necesidades de aprendizaje que requieren los niños/as y adolescentes trabajadores.” En este sentido es necesario comprender que el currículo real se entiende como la puesta en marcha del plan, (currículum formal), con las adaptaciones que se presentan de manera espontánea y que se relacionan con lo que sucede dentro del aula, las características de los estudiantes y el entorno que se crea el momento en que se comienza a aplicar el plan de estudios en el aula. De esta forma es que se ve la necesidad de analizar los componentes curriculares de la escuela nocturna dentro del marco de la educación alternativa, y definir si se adecuan a las características de la población a la que atiende y de esta manera responder a la problemática que se plantea: ¿Cómo adecuar la currícula del nivel primario en las escuelas nocturnas para que sea pertinente a las necesidades de aprendizaje de los niños/as y adolescentes trabajadores que acuden a ella?

Para realizar el análisis respectivo, se visitaron tres escuelas nocturnas de la ciudad de La Paz. En estas se recabó información por medio de la observación y desde entrevistas abiertas realizadas a profesores y estudiantes. Durante el trabajo de campo se pudo ver de cerca la realidad educativa de los Nat's, y los aspectos que requerirían ser modificados en función de ofrecer una currícula que se adapte a las necesidades de aprendizaje de los sujetos en cuestión. Las necesidades de aprendizaje surgen en un determinado contexto, estas necesidades exigen a los seres humanos satisfacer competencias específicas. Es decir, que los Nat's, así como cualquier otro grupo de la sociedad precisan adquirir conocimientos tanto conceptuales, como actitudinales y procedimentales que satisfagan sus necesidades en el marco de su realidad.

Además del trabajo realizado en las escuelas nocturnas, se recurrió a revisar teoría que ayude a encontrar modelos curriculares que se adecuen a las características de los Nat's. Por lo tanto, se estudian los elementos que componen el currículo, es decir, el contenido, los objetivos, la metodología y la evaluación; esto dentro de diferentes modelos curriculares.

En el modelo el tradicional, predominan los resultados y existe poca o ninguna participación por parte del estudiante. En el modelo tecnológico, la educación se enfoca en el logro de objetivos, por tanto tiene una programación cerrada que no admite adaptaciones. El modelo curricular interpretativo, propone una educación más flexible, abierta y contextualizada, ya que, tiene como base el contexto cultural que plantea el entorno donde se encuentra la escuela. Da al estudiante un papel más activo y lo hace constructor de su propio aprendizaje, brindando al profesor un papel de mediador del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Finalmente el modelo socio-crítico, se centra en los aspectos socioculturales de la población, tratando así de responder pertinentemente a las necesidades de la sociedad, promoviendo la igualdad de oportunidades en todos los niveles y áreas pedagógicas. Este

modelo se enfoca en la emancipación del estudiante por sí mismo, por medio del desarrollo del juicio y la crítica, se toman en cuenta los valores de la sociedad y la formación se caracteriza por la interpretación y el desarrollo de los procesos intelectuales mediante la solución de problemas. El rol docente se define como un investigador que reflexiona y tiene capacidad de crítica, además de estar comprometido con la situación social de la escuela.

Después de haber analizado los modelos curriculares, es que se define que el modelo socio-crítico responde adecuadamente a lo que requiere la escuela nocturna para ofrecer una educación pertinente a los Nat's. Esto, debido a que es un modelo flexible que permite adaptar las condiciones educativas a las características de la población con la que trabaja.

En este sentido y al ver las particularidades de las escuelas nocturnas y del trabajo que realizan los docentes de las mismas adecuando los planes y programas a sus estudiantes, es que se ve la necesidad de plantear programas que faciliten la adaptación de contenidos, objetivos y metodologías que permitan llevar adelante procesos educativos que además de ser integrales sean eficientes.

Después de haber realizado el análisis requerido de los factores que intervienen en la investigación, se llegó a la conclusión de que no existe total pertinencia entre los procesos de aprendizaje de las escuelas nocturnas y las necesidades de los Nat's que acuden a estas, ya que estos requieren aprendizajes que se adecuen a su contexto, a sus demandas inter e intrapersonales, pero sobre todo a sus necesidades de aprendizajes, de manera que ellos al adquirir conocimientos significativos adquieran herramientas que los ayuden a solucionar problemas de su vida diaria, relacionar lo que aprenden con sus actividades laborales y así transformar progresivamente su calidad y forma de vida.

En síntesis, la investigación ha demostrado que es fundamental encaminar los procesos de enseñanza-aprendizaje a las necesidades de aprendizaje de los Nat's que acuden a las escuelas nocturnas. Esto debe partir de propuestas curriculares donde se trabajen de forma paralela las materias del currículum formal con materias y contenidos que sean significativos para la población en cuestión.

A lo largo de la investigación, a través de fundamentos pedagógicos, sociales, legales y personales; se manifiesta la importancia de adecuar los diseños curriculares de las escuelas nocturnas a las necesidades de aprendizaje de los niños/as y adolescentes trabajadores, sin dejar de lado el contexto que envuelve la realidad de estas escuelas. Lo expuesto demostró que cada sector de la población posee ciertas características particulares, por tanto manifiestan diferentes necesidades, las mismas que pueden ser de aprendizaje, de subsistencia, de alimentación, de trabajo y un sin fin de categorías que van ligadas unas a otras.

A su vez, cada una de estas categorías de necesidades requiere ser satisfechas según los distintos ámbitos competentes. En el caso de esta investigación, el ámbito que interesa es el educativo, por medio del cual se debe responder desde la pertinencia de la currícula de la escuela nocturna a la satisfacción de necesidades de la población que acude a ella.

En este sentido se ha visto que es importante ofrecer a esta población aprendizajes significativos, debido a que existe un vacío entre los aprendizajes que se imparten en la escuela y el mundo laboral que forma parte de la realidad de los Nat's.

Es de esta manera, y por todo lo investigado que se plantea la implementación de una transversal sobre empleabilidad, la cual responde a la adquisición de distintas competencias y calificaciones tanto laborales como personales. Las competencias de empleabilidad son un conjunto de capacidades esenciales para aprender y desempeñarse eficazmente en cualquier puesto de trabajo; se incluyen capacidades de comunicación y relacionamiento interpersonal, de resolución de problemas y manejo de procesos organizacionales y de formación de los propios comportamientos en función de los requerimientos del puesto de trabajo. En base a dichas competencias es que se proponen ciertos contenidos tanto conceptuales, procedimentales como actitudinales.

Es importante tomar en cuenta a las diversas poblaciones y trabajar en propuestas educativas que se concreten en políticas de estado que fluyan en el tiempo mejorando la vida y las condiciones generales de los bolivianos. De esa manera podremos avanzar en el desarrollo del país, es decir, a través de una educación adecuada y contextualizada a la diversidad de la población boliviana.

Bibliografía

- AMUSQUIVAR, F. (2002). Guía para la elaboración de módulos. La Paz
- ANDER-EGG, E. (1997). Diccionario de Pedagogía. Buenos Aires: Magisterio
- ARNAL, J. D.R. (1994). Investigación Educativa, fundamentos y metodología. España: Labor
- BARRAGÁN, R., SALMAN, T., AYLLON, V., SANJINÉS, J., LANGER, E.LD., y CÓRDOVA, J.(2001). Formulación de Proyectos de Investigación. La Paz: PIEB
- CEBIAE. (11 de julio de 2008). La escuela, el espacio para luchar contra el trabajo infantil. Nuevas Palabras, págs.. 4-5
- DOMIC, J. (1999). Niños/as Trabajadores.I La emergencia de nuevos actores sociales. La Paz: PIEGB
- ETARE. (1994). Identificación de necesidades de aprendizaje de niños/as y adolescentes trabajadores no escolarizados. La Paz.
- FAD. (2001). Programa Integral de Desarrollo Familiar. Madrid: Ancares Gestión G´rafica.
- GIMENO SACRISTÁN, J., y PÉREZ G. A.I. (1992). Comprender y transformar la enseñanza. Madrid: Morata
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN; Ley 1565 (1994). Reforma Educativa. La Paz, Bolivia: U.P.S.

- CÓDIGO NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE; Ley 2026 (1999). Código niño, niña y adolescente. La Paz, Bolivia
- PNUD. (2009). Informe Temático sobre Desarrollo Humano. La Paz. Edobol
- POSNER, G. (2005). Análisis de Currículo. México: Mc Graw Hill
- ROMAN PEREZ, M., y DIEZ LOPEZ, E. (2000). Aprendizaje y Currículum, diseños curriculares aplicados. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- SANTIBAÑEZ RIQUELME, J. (2001). Manual para la Evaluación del Aprendizaje Estudiantil. México: Trillas
- UNICEF. (2005). Los derechos de los adolescentes en el trabajo. La Paz: SPC-IMPRESORES S.A.
- ZABALZA, M. (1987). Diseño y desarrollo curricular. Santiago de Chile: Araya.

**“ESTRATEGIA DIDÁCTICA “VIVIENDO LOS PROBLEMAS” PARA FAVORECER
EL RAZONAMIENTO MATEMÁTICO EN ESTUDIANTES
DE 7° DE PRIMARIA”**

POSTULANTE:	Astrid K.Widgren Ostertag
TUTOR:	Denisse Zapata Bueno
MODALIDAD:	Tesis de grado
GESTIÓN:	2011

Las nuevas tendencias educativas, promueven aprendizajes significativos para los estudiantes mediante la experiencia de éstos con su contexto; este contexto tiene un carácter complejo por lo que requiere de habilidades de pensamiento complejas presentando la necesidad de abordar el proceso de enseñanza-aprendizaje de las matemáticas desde una perspectiva que permita al estudiante consolidar sus aprendizajes a través del relacionamiento de los contenidos con hechos y situaciones de la vida cotidiana.

La falta de estimulación en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades del pensamiento matemático, en casi todos los contextos educativos de hoy, hace del aprendizaje de las matemáticas un proceso mecánico; “muchos de nosotros hemos aprendido Matemática memorizando, sin entender los principios en los que se fundamentan los conceptos matemáticos” (Schiller y Peterson, 1999, pp. 11). Es por este motivo que se hace necesaria la incorporación de estrategias didácticas que favorezcan la lógica, el pensamiento inductivo, el pensamiento deductivo y el pensamiento divergente.

Las matemáticas son parte de todo lo que hacemos y se encuentran presentes en una diversidad infinita de situaciones. Los seres humanos en la cotidianidad nos encontramos siempre resolviendo problemas; desde los avances tecnológicos hasta la subsistencia, presentan en algún grado un problema, de ahí la necesidad de desarrollar la habilidad de resolución de los mismos (Nieto, 2004).

En el área de las matemáticas, casi de manera general, las habilidades de pensamiento para la resolución de ejercicios algorítmicos se han visto menguadas y se han convertido a los procesos de resolución en operaciones mecánicas mediante la repetición. La

resolución de problemas se deja en un segundo plano realizándose una actividad matemática en la cual sólo se espera el resultado dejando de lado el área del pensamiento complejo y el desarrollo de sus habilidades referidas a la apertura del pensamiento en la búsqueda de procesos de resolución de problemas donde esto requiere que cada una de las partes que lo componen sea tratada como un proceso de interdependencia de las partes de manera organizada. Cada una de estas partes requiere de un análisis individual que permitan entender el todo en su complejidad. (Jacobo, 2004)

La mecanización en la resolución de ejercicios matemáticos reduce las posibilidades reflexivas y de criticidad en los estudiantes, aspecto que conduce a asumir actitudes de operarios más que de pensantes. “El conocimiento es un todo y las matemáticas un subconjunto de ese todo. No se desarrollan por separado de las otras actividades.” (Gómez, 2008).

Enseñar las matemáticas desde una perspectiva aislada es quitar al individuo la posibilidad de comprender que las mismas responden a fines y propósitos determinados, que significan su entorno y amplían sus horizontes como ser humano demandando de éste habilidades de pensamiento. (Gómez, 2008)

Para Mora (2009) es evidente que el contexto de la sociedad moderna con su desarrollo productivo, tecnológico, comunicacional e informático demanda de la educación matemática, jugando en esta demanda un papel muy importante el enfoque teórico que la preceda, por lo tanto, es un reto educativo hacer uso de nuevas estrategias didácticas las cuales nos permitan responder de manera relevante a las necesidades de cambio y mejora continua que exige el mundo hoy en día.

Una concepción educativa limitada a la mera transmisión de conocimientos queda anclada a enfoques educativos tradicionales que en la educación matemática, para Jacobo (2005) hace hincapié en los conocimientos acabados, los cuales no dan la posibilidad a los individuos de desarrollar habilidades de resolución de problemas. Esta concepción en la educación matemática requiere un cambio urgente que dote a nuestros estudiantes de las herramientas necesarias para poder desenvolverse ante los problemas de la cotidianidad, con habilidades de selección de opciones adecuadas para plantear estrategias de resolución.

A lo largo de mediados y fines del siglo XX y el siglo XXI se han estado llevando a cabo en varias partes del mundo, diversos estudios investigativos acerca del rol que juega la resolución de problemas en el proceso cognitivo del aprendizaje de las matemáticas en los estudiantes en distintos niveles de educación.

Un importante programa de investigación es el dirigido por Shoenfeld, el mismo que ha sido la inspiración de varios estudios en la resolución de problemas.

Shoenfeld inicialmente documentó los aspectos relacionados al empleo de las estrategias heurísticas, la naturaleza del pensamiento matemático, las creencias de los estudiantes y la relevancia de las estrategias metacognitivas en la resolución de problemas.

Ha sido de gran relevancia en la investigación matemática el documentar el empleo de estrategias heurísticas; para lo cual nos remitimos a George Polya quien ya a mediados del 1900 implementó el uso de estrategias heurísticas en la resolución de problemas matemáticos a través de una estrategia de 4 pasos.

A nivel mundial muchos son los países que han re-estructurado el currículo matemático en metodologías basadas en la resolución de problemas, transformándose estos en ejes importantes de la organización curricular. (Santos, s.f.)

Las investigaciones acerca de la resolución de problemas tratan de explicar las formas en que los estudiantes desarrollan sus conocimientos matemáticos a partir de actividades que incluyen la resolución de problemas.

En nuestro país, Bolivia, la Ley de Reforma Educativa 1565 en orden a dar una respuesta a las necesidades educativas para formar individuos capaces de alcanzar niveles de logro óptimos que les permitan enfrentar los desafíos mundiales, propuso el aprendizaje de las matemáticas en torno a un enfoque constructivista que plantea como de gran relevancia la resolución de problemas.

La matemática, en casi todas las aulas, es enseñada a través de métodos que dosifican el contenido en pequeños pasos secuenciales los cuales mecanizan el proceso de resolución de las expresiones matemáticas, menguando la actividad pensante de los estudiantes y sin dotarlos, significativamente, de las habilidades de pensamiento necesarias para dar el significado a la actividad. En contraposición, la actividad matemática desarrollada mediante métodos de resolución de problemas que utilizan el razonamiento matemático tiene una influencia general en el proceso de aprendizaje, ya que puede influir tanto en los conocimientos de los estudiantes, sus sentimientos, y en la propia práctica. Por otro lado cabe mencionar que la actividad matemática en torno a la competencia que esta supone engloba la capacidad de los estudiantes de transferir el pensamiento matemático a la vida diaria. (PISA, 2003)

Lo que realmente no se enseña a los estudiantes es que las matemáticas son parte de situaciones cotidianas en las cuales requerimos el uso de los conocimientos de dicha disciplina y por lo tanto del razonamiento matemático. (PISA, 2003)

Ya Pitágoras en la antigua Grecia concibió al mundo desde los números sosteniendo que todo estaba reglado por estos. Es aquí donde se presenta una concepción que de ser tomada de una manera relevante, y de ser analizada desde una óptica minuciosa plantea la necesidad de hacer cambios en el planteamiento de la educación matemática, en cuanto existe una dicotomía importante entre el lenguaje natural y el lenguaje

matemático. Pitágoras era filósofo y tuvo una visión más amplia del mundo en la cual se incorporaban, en una realidad compleja, el lenguaje natural y el lenguaje matemático; esto seguramente desde la necesidad de la incorporación de las matemáticas a contextos reales en los cuales prevalece el lenguaje natural, pero que sin embargo requiere de un lenguaje matemático para lograr una amplia concepción de la realidad.

En el mismo sentido del expuesto con anterioridad, Rodríguez (2005) sostiene que “La formación matemática es considerada necesaria en todos los niveles educativos y para toda la masa poblacional de un país para alcanzar niveles de razonamientos mínimos que permitan la interpretación e interacción con el cambiante mundo científico-tecnológico de la sociedad global”, esto en el sentido del pensamiento crítico implica la capacidad de transferir el algoritmo matemático a situaciones cotidianas en las que la resolución de algoritmos esté presente, a lo cual nos referimos como aprendizaje significativo (Rodríguez, 2005). A esto podemos añadir la importancia que tiene para el desarrollo de una sociedad el aprendizaje de los saberes matemáticos desde una perspectiva crítica, pues las habilidades de raciocinio desde la comprensión obtenidas en un proceso desarrollado con criticismo, permite la formación de individuos de actitud crítica ante la vida con la finalidad de transformar la sociedad. (Serrano, s.f.)

En el marco de la situación educativa por la que atraviesa nuestro país Bolivia, la Ley de Educación 070, Elizardo Pérez y Avelino Siñani, plantea una educación de la vida y en la vida, donde se involucren los saberes de la cultura y su identidad, atendiendo a las necesidades de educación integral a través de la apertura al mundo desde el propio contexto. (Ley 070 de la Educación Boliviana, 2010)

Con lo anteriormente expuesto es que se desarrolla una estrategia didáctica dirigida a favorecer el razonamiento matemático, dicha estrategia es llamada “Viviendo los Problemas”. La estrategia consta de 3 secuencias didácticas elaboradas a partir de objetivos generales para cada una y de objetivos específicos para cada uno de los objetivos generales.

La estrategia didáctica lleva el nombre que lleva pues busca acercar las matemáticas a los estudiantes en vez de esperar que los estudiantes se acerquen a las matemáticas; esto con el fin de reconceptualizar los prejuicios que tienen la mayoría de los estudiantes ante tan importante materia a través de una reformulación de la enseñanza matemática en la cual se plantea el estrecho vínculo existente entre el lenguaje natural y el matemático. Así como el nombre de la estrategia lo dice, los estudiantes hacen de la matemática una vivencia, identificándola en situaciones del día a día y logrando incorporar el conocimiento matemático abstracto a una realidad dinámica en la que el individuo se desenvuelve a través de procesos de comunicación de lenguaje natural y que con la identificación crítica de situaciones cotidianas incorpora el lenguaje matemático, estableciendo así una dicotomía entre ambos lenguajes.

Es solamente mediante una reformulación de la educación matemática, referida tanto al currículo como a la didáctica de las matemáticas, que lograremos encauzar el proceso de enseñanza aprendizaje de esta importante materia, a niveles de logro en los estudiantes que sean el reflejo de aprendizajes significativos, aportando a la educación de individuos que se desenvuelvan de manera amplia ante una realidad compleja que demanda de ellos, más que conocimientos acabados, la capacidad de transferir conocimientos a realidades más amplias dando nuevas significaciones al contexto y al cambiante mundo de la Aldea Global, promoviendo de esta manera una educación crítica desde todas las materias de enseñanza escolar y enriqueciendo a los estudiantes con habilidades y capacidades que los dote de conocimientos integrales preparándolos para ejercer una ciudadanía activa y responsable en la Sociedad Global.

Bibliografía

- FASTARD, H. (2004). Las Competencias para la Vida y sus Repercusiones en la Educación. 47ª reunión de la Conferencia Internacional de Educación de la UNESCO, Documento de ayuda al debate en el marco del Taller 3: Calidad de la Educación y Competencias para la Vida: Ginebra, Suiza
- GÓMEZ. (2008). Análisis de la enseñanza actual de las matemáticas. Cataluña, España.
- LEY 1565, Reforma Educativa. (2007). U.P.S Editorial s.r.l. La Paz, Bolivia.
- MARCOS TEÓRICOS PISA. (2003). Conocimientos y destrezas en matemáticas, lectura, ciencias y solución de problemas. OECD & INECSE
- MORA, D. (2009). Didáctica de las Matemáticas desde una Perspectiva Crítica. Investigativa, Colaborativa y Transformadora. Grupo de Investigación y Difusión en Educación Matemática (GIDEM), Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto Pedagógico de Miranda, III-CAB, IPASME. La Paz-Bolivia
- NIETO S., J.H. (2004). Resolución de problemas matemáticos. Maracaibo, Venezuela.
- RODRÍGUEZ, I.Y. (2005). La resolución de Problemas y el Pensamiento matemático Divergente. Universidad de Carabobo-Valencia, España.
- SERRANO Gómez, W. (2009) Las Actividades Matemáticas, el Saber y los Libros de Texto: Necesidad de una visión sociocultural y crítica. La Paz-Bolivia: Grupo de Investigación y Difusión en Educación Matemática (GIDEM), Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto Pedagógico de Miranda, III-CAB, IPASME.

“RELACIÓN ENTRE EL RENDIMIENTO ESCOLAR Y EL USO DE ESTRATEGIAS DE ESTUDIO ACORDE A LOS ESTILOS DE APRENDIZAJE”

POSTULANTE:	Rocio Choque
TUTOR:	Denisse Zapata Bueno
MODALIDAD:	Tesis de grado
GESTIÓN:	2009

Resumen

Esta investigación busca establecer la relación existente entre el rendimiento escolar y el uso de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje en estudiantes de primero de secundaria “A” (grupo cuasi-experimental) del Colegio “La Salle”. La muestra estuvo constituida por 40 estudiantes de ambos sexos, a quienes se explicó y recomendó estrategias de estudio acorde a sus estilos de aprendizaje para su debida aplicación, también se determinó al grupo control con el que no se trabajo las estrategias, este fue el referente para comparar el rendimiento escolar de ambos grupos.

Los primeros resultados obtenidos fueron sobre los estilos de acuerdo a los modelos: según las vías de percepción sensorial de la información (sistema V.A.K.) y según el empleo de la información (modelo de Kolb) Se caracterizaron las estrategias a los estilos de aprendizaje y se estableció un proceso de seguimiento mediante diferentes instrumentos de investigación para verificar el uso de las estrategias de estudio.

La intervención investigativa se llevó a cabo en las materias de Lenguaje y Sociales, gracias a las docentes quienes también colaboraron con el seguimiento del uso de estas. Al finalizar la intervención investigativa, se establecieron instrumentos de verificación para controlar el cambio del rendimiento escolar, para ello se hizo una revisión de notas escolares de ambos grupos en las materias intervenidas, se entrevistó a las docentes y se hizo una comparación de los rendimientos obtenidos con anteriores, este proceso de

finalización evidenció la relación existente entre el uso de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje y la mejora del rendimiento escolar de los estudiantes de primero "A" del Colegio "La Salle" turno tarde.

Introducción

El presente trabajo de investigación, se inicia con una problemática de interés, para el campo educativo resalta la necesidad de un proceso de estudio, y se establece el problema como un mal compartido para el alumno y el profesor, la falta de estimulación para el uso de estas estrategias de estudio son un obstáculo en el progreso de sus procesos de aprendizaje. Basados en la información antes mencionada el trabajo tiene como objetivo aplicar estrategias de estudio a los diferentes estilos de aprendizaje desde un proceso de aprender a aprender, para medir el cambio del rendimiento escolar en estudiantes de primero de secundaria.

Planteamiento del problema

La problemática principal es, no tener un buen rendimiento debido a no efectuar un adecuado proceso de estudio como origen de un aprender a aprender, una de las problemáticas de esta investigación radica en que los estudiantes no saben estudiar adecuadamente, esto es visto claramente como un factor causante del bajo rendimiento escolar por las reprobaciones. Esta problemática puede ser a consecuencia de no haber tenido en su proceso de escolaridad la suficiente ayuda o guía externa para la adquisición de estrategias de estudio acorde a sus propias características para aprender mejor.

Después de las situaciones anteriormente descritas se plantea como pregunta de investigación: ¿De qué manera la aplicación de estrategias de estudio acordes a los diferentes estilos de aprendizaje influye en el rendimiento escolar de los estudiantes de primero "A" de secundaria del Colegio "La Salle" turno tarde?

Justificación

El concepto y práctica de los malos hábitos de estudio que viven algunos estudiantes, no coadyuva al fortalecimiento de una política educacional que sienta las bases para el progreso. El bajo nivel de rendimiento, no es otra cosa que el reflejo de un contexto escolar y familiar en las que se deja de lado los procesos de aprender a aprender en los alumnos, y teniendo este que convertirse en un elemento secundario. Es necesario plantear al estudiante a que sea constructor de sus propios aprendizajes con esfuerzo y

desempeño, es por todo ello que la educación debe permitir la proporción de instrumentos útiles para que los educandos las apliquen en sus procesos de aprender a aprender, y de esta manera puedan mejorar sus procesos de aprendizajes.

Objetivos

Objetivo General

- Aplicar estrategias de estudio acorde a los diferentes estilos de aprendizaje, para medir el rendimiento escolar en estudiantes de primero “A” de secundaria del Colegio “La Salle” turno tarde.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar para determinar la existencia de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje.
- Identificar los estilos de aprendizaje para detectar las diferentes formas de aprender de los estudiantes.
- Caracterizar las estrategias de aprendizaje para los estilos de aprendizaje.
- Elaborar una propuesta de aplicación de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje para que este pueda influir en el cambio del rendimiento escolar de los estudiantes.
- Desarrollar estrategias de estudio por parte de los estudiantes para fortalecer sus procesos de estudio.
- Establecer acciones de seguimiento para conocer el cambio del rendimiento escolar a través del uso de sus propias estrategias de estudio.
- Revisar instrumentos de medición del rendimiento escolar para controlar el cambio de este.
- Destacar la formación de personas autónomas en sus procesos de aprender a aprender para reconocer la importancia de los procesos de estudio.

Hipótesis

La aplicación de estrategias de estudio acorde a los diferentes estilos de aprendizaje mejorará el rendimiento escolar en estudiantes de primero de secundaria. Dentro de esta, el estudio se presenta la variable moderante: Estilos de aprendizaje. Variable independiente: Estrategias de estudio. Y variable dependiente: Rendimiento escolar. Estas variables se van desarrollando en el proceso de esta investigación.

Fundamento teórico

Se pretende dar una explicación teórica al respecto, comprendiendo que la presente investigación se justifica plenamente en profundizar y poner en práctica teorías innovadoras que aborda el aprendizaje.



Al establecer la relación entre la mejora del rendimiento escolar a partir de procesos de aprender a aprender en los estudiantes, con la aplicación de estrategias de estudio adecuadas a sus estilos de aprendizaje.



La presente investigación, aportará con elementos específicos de un proceso de estudio eficaz a partir de la inserción de adecuadas estrategias de estudio acorde a las características peculiares de cada uno de los estudiantes en sus procesos de aprendizajes.



Esta investigación toma en cuenta la importancia de caracterizar las estrategias de estudio o aprendizaje a los diferentes estilos o formas de aprender que tengan los estudiantes a manera de subsanar el fracaso escolar como consecuencia del “no saber estudiar adecuadamente”, y poder incrementar los rendimientos escolares.

Método

Uno de los métodos utilizados es el inductivo, a partir de un seguimiento en cada evaluación se obtendrán una consideración general del cómo ha repercutido el uso de las estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje, en el rendimiento escolar de los estudiantes. Otro método es el analítico, reflejado este en los resultados obtenidos, revisando así la información conseguida parte por parte para hacerla más precisa y relevante, la cual fundamenta la comprobación de la hipótesis.

El universo lo constituyen todos los estudiantes de los cursos de primero de secundaria “A” y “B” del Colegio “La Salle”, turno tarde, en la gestión 2008. La muestra se tomó con los estudiantes del curso de primero “A” de secundaria. Los sujetos de la presente investigación están constituidos por dos grupos de estudio, el primero es la muestra tomada, denominado también los beneficiarios del estudio son el grupo experimental que es el 1ro “A” de secundaria; y el segundo denominado los pasivos son el grupo control, ambos cursos compuestos por estudiantes de ambos sexos.

La investigación fue desarrollada en la ciudad de La Paz, específicamente en el Colegio “La Salle”, turno tarde, ubicado en la Florida, avenida Arequipa de la zona sur. Esta investigación se ha enfocado en los estudiantes de primero de secundaria, cursos “A” y “B” los mismos cuenta con cuarenta alumnos cada uno. Otro aspecto importante a considerar, es con respecto al sistema evaluativo que desarrolla el establecimiento, consta de seis evaluaciones, las cuales están en los tres trimestres correspondientes a toda gestión escolar, son dos evaluaciones por trimestre.

Se procedió a la utilización de los siguientes instrumentos y técnicas de investigación:

- Cuestionarios: Con la finalidad de verificar el conocimiento previo y uso adecuado de estrategias de estudio que tengan los estudiantes, esto se realizó antes y después de la suministración de estrategias acorde a los estilos de aprendizaje, para realizar el seguimiento debido.
- Test (Modelo Kolb y VAK): Para definir las características de sus procesos de aprendizajes, acorde a ello se proporcionó estrategias de estudio para mejorar sus diferentes formas de aprender.
- Entrevistas: Para conocer ideas previas que tienen los estudiantes con respecto al uso de estrategias de estudio, fue aplicado antes y durante el proceso, tiene la característica de ser semi – estructurado.
- Ficha de observación: Su finalidad es identificar la calidad de las tareas que presentan los alumnos al usar las estrategias de estudio y mediante esta se valora si realmente las estrategias que emplean responden a sus estilos de aprendizaje.
- Entrevistas grupales: Considerando también que la finalidad es comprender al estudiante desde una conversación grupal, para que los mismos se desenvuelvan oralmente y den respuestas de acuerdo a su criterio. La aplicación fue realizada a estudiantes, la suministración de estas fueron dos, una en la cuarta y otra en la sexta evaluación con la finalidad de realizar el seguimiento correspondiente.
- Notas escolares materias lenguaje y sociales: Otro instrumento que sirvió para obtener información cuantitativa fue por medio de calificaciones de las materias en que se hizo la intervención investigativa: lenguaje y sociales.

El diseño tomado en esta investigación es cuasi – experimental, con este tipo de investigación se propone realizar un procedimiento de causa y efecto con las variables utilizadas, como es el caso del uso de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje y el cambio del rendimiento escolar.

Así también, este tipo de investigación trabaja con grupos que participan durante la investigación, desde un inicio del experimento ambos grupos parten en igualdad de condiciones y al finalizar el mismo, se espera que exista una variación de la variable dependiente (rendimiento escolar) atribuible a la variable independiente y moderante (estrategias de estudio y estilos de aprendizaje), en tanto ambos grupos estén sometidos al similares condiciones de aprendizaje con la única modificación de la variable independiente en el grupo experimental.

El procedimiento de la misma se basó en los siguientes pasos:

- Momento antes de la intervención investigativa, mediante la presente se seleccionó el universo en dos grupos de trabajo: control y cuasi - experimental para delimitar el estudio. Mediante ello se realizó un estudio diagnóstico para explorar las condiciones previas de los estudiantes con respecto a la práctica de estrategias de estudio y conocer sus diferentes procesos de aprendizaje, esto con la utilización de diferentes instrumentos de investigación: test de evaluación de los aprendizajes, cuestionarios y entrevistas dirigido a los estudiantes y docentes de las materias de sociales y lenguaje.

- Durante el proceso de intervención investigativa, una vez obtenido el grupo cuasi - experimental se proporcionó diferentes estrategias de estudio, explicando primeramente la importancia del uso de técnicas de aprendizaje, las cuales son parte de las estrategias de estudio adecuadas a cada estilo de aprendizaje, así también, se explico las condiciones externas e internas que deben tomar en cuenta en el desarrollo de toda estrategia de estudio. Todo ello con la finalidad, de que los estudiantes tengan conocimiento y lleven a la practico durante sus procesos de estudio.
- Desde un estudio longitudinal se hizo un seguimiento para verificar que los estudiantes están utilizando las estrategias en diferentes actividades académicas, se utilizaron diferentes instrumentos de investigación como ser: cuestionarios, ficha de observación, entrevistas individuales y grupales a estudiantes, entrevistas a profesoras, todo esto para valorar la efectiva y constante utilización de las estrategias de estudio.
- Después de la intervención investigativa se buscó constatar mediante datos cuantitativos (notas escolares) la relación existente entre el rendimiento escolar y el uso de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje, todo ello a partir de la comparación del rendimiento escolar de ambos cursos, tanto del grupo control y del experimental, se verificó cual es la diferencia cuantitativa.
- Se hizo la revisión de notas escolares de los estudiantes en las materias de lenguaje y sociales para determinar cambios y progresos en evaluaciones que no se dio la intervención investigativa con las evaluaciones en las que se hizo la correspondiente intervención. Así también, se obtuvo información cualitativa con los instrumentos de investigación anteriormente mencionados.
- Para finalizar se realizo la comprobación de la hipótesis, mediante la revisión de notas escolares y las entrevistas realizadas a las profesoras de lenguaje y sociales.
- El proceso de aplicación, vista como la causa que genere un cambio en el rendimiento escolar, fue el efecto medido a partir de parámetros evaluativos y de investigación que se desarrollaron en el presente trabajo. La propuesta busca cambiar el rendimiento escolar de los estudiantes desde una perspectiva de mejora, por la aplicación de estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje de los educandos.

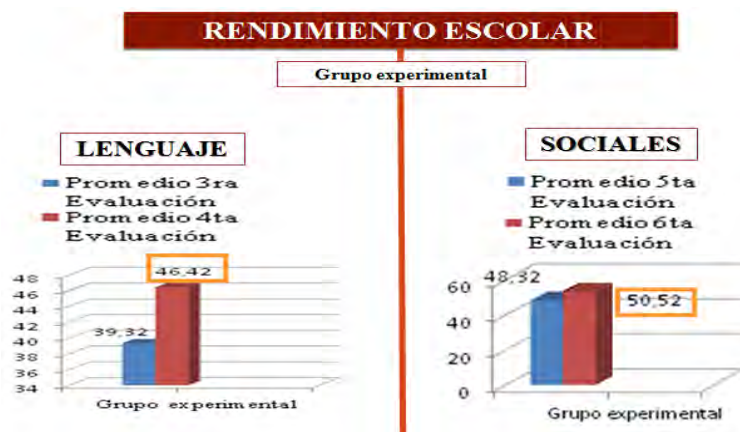
Resultados

Luego de la obtención del nivel de rendimiento escolar y después de concluir la aplicación de los diferentes instrumentos de investigación utilizados (y su respectiva interpretación y baremación), se procedió a analizar la información.

Con respecto al uso de estrategias de estudio los estudiantes así desarrollaron estas estrategias, siendo manifestados en los diferentes instrumentos de investigación y de seguimiento. Los estudiantes adecuaron las técnicas de aprendizaje a sus estilos, haciendo de estas, parte de sus estrategias acorde a sus estilos de aprendizaje.

Según los resultados arrojados por los tests sobre los estilos de aprendizaje de los estudiantes pueden ser puros como también pueden ser variados, es decir, no solo un estilo puede caracterizar a un estudiante sino también más de dos estilos de aprendizaje. Esto debido a la complejidad y a sus diferentes motivaciones y/o preferencias que posea, sin embargo, uno de esos estilos predomina más que los otros, a partir de los estilos detectados los estudiantes pudieron apropiarse de variadas estrategias, las cuales favorecían sus procesos de estudio.

El rendimiento escolar será el resultado después haber analizado el aprovechamiento que le hayan dado los estudiantes con el uso de las estrategias de estudio acorde a sus estilos de aprendizaje, esto fue visto en el registro de notas escolares, estas constataron el cambio efectuado en los rendimientos de los estudiantes en las materias de Lenguaje y sociales. A continuación se muestra un gráfico como la traducción del análisis del rendimiento escolar del grupo, con quienes se trabajó.



El grupo experimental obtuvo mejores resultados en ambas materias intervenidas, considerando que ambos grupos tuvieron los mismos trabajos, tareas y contenidos por avanzar. La única varianza fue la aplicación de estrategias de estudio realizados por estos estudiantes (grupo experimental).

Conclusiones

La aplicación de estrategias de estudio acorde a los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes si influyeron en el rendimiento escolar. Los rendimientos escolares durante la tercera y cuarta evaluación varían cuantitativamente, ya que hubo incremento en el último de la materia de Lenguaje. De la misma manera en la materia de Sociales se manifiesta el incremento del rendimiento escolar en la sexta evaluación a comparación de la quinta.

Al respecto, también se pudo revisar los promedios escolares de las materias de Lenguaje y Sociales en ambos grupos: control y experimental, de los cuales se comparó y constató que los estudiantes del grupo experimental obtuvo mejores resultados, esto debido a la aplicación de estrategias de estudio realizados por los estudiantes, porque el otro grupo no estuvo provisto con las mismas oportunidades, sin embargo, los mismos tuvieron la guía de los mismos profesores, las mismas tareas, trabajos y contenidos por avanzar, la única desventaja fue en ser considerado el grupo pasivo dentro de esta investigación.

Los estilos de aprendizaje de los estudiantes pueden ser puros como pueden ser variados, es decir, no solo un estilo caracteriza a un estudiante, también más de dos estilos. Esto debido a la complejidad y a sus diferentes motivaciones y/o preferencias que posea, sin embargo, uno de esos estilos puede predominar más que los otros.

Las estrategias de estudio acorde a los estilos de aprendizaje fueron muy necesarias para que ellos tengan orientación en sus procesos de estudio, sin embargo, las estrategias se adaptaron y variaron el uso de acuerdo al cómo aprende mejor el estudiante, y a los estilos que poseía. Es decir, no solo se uso las estrategias acorde al estilo de aprendizaje que predominaba en el estudiante, sino a los estilos que poseía, esto con la finalidad de combinar y variar las estrategias y hacer más motivacional la actividad de estudio, para que estas no sean aburridas y monótonas.

La aplicación de estrategias de estudio implicó la utilización de técnicas de aprendizaje, según el marco teórico estas son aspectos indispensables en las estrategias de estudio. Los instrumentos de investigación dieron a notar tal detalle, indicando que los estudiantes si desarrollaron las estrategias de estudio en su cabalidad. Los estudiantes adecuaron las técnicas de aprendizaje a sus estilos, haciendo de estas, estrategias de estudio acorde a sus estilos de aprendizaje. Los mismos hacen más frecuente el uso de algunas estrategias en sus procesos de estudio obviando a otras nuevas, y es por la falta de costumbre que tienen por estas.

Con base a estas conclusiones, se puede responder a la pregunta de investigación, de la siguiente manera: la aplicación de estrategias de estudio acordes a los diferentes estilos de aprendizaje influye al rendimiento escolar de manera cuantitativa con la mejora de notas escolares de los estudiantes de primero "A" de secundaria del colegio "La Salle" turno tarde, vale decir, que el efecto del uso de estas también influye en los procesos de aprendizaje efectivos por parte de los estudiantes.

Bibliografía

- ALCOCER, S. (1998). Terminología de la nueva Concepción pedagógica (pág. 26). Oruro: Latinas Editores.
- ÁLVAREZ, S. (2005). Aprendiendo a Aprender. La Paz: Grijalbo.

- BARRAGÁN, R., SALMAN, T., AYLLÓN, V., SANJINÉS, J., y LANGER (2001). Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación. 3. La Paz:PIEB.
- CHICHARRO, M. (1999). Taller de Técnicas de Estudio. Madrid: FORMEN Paralelo.
- CHIFFORD, M. (1987). Enciclopedia Práctica de la Pedagogía. Barcelona: Océano
- DEBESSE, M. (1977). La Adolescencia. Madrid: Oikos-tau
- DÍAS, F., Y HERNÁNDEZ, G. (2005). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. México D.F.: Mc Graw Hill
- FALLON, B. (1979). Cómo debo Estudiar. Buenos Aires: Huemul S.A.
- FERNÁNDEZ, R. (1998). Introducción a la Evaluación Psicológica I. Madrid: Pirámide
- GARÍCÍA, O. y PALACIOS, R. (1991). Factores Condicionantes del Aprendizaje en Lógica Matemática. Lima: Tesis para optar el grado de Magister. Universidad San Martín de Porres
- GARDNER, H. (2001). La Inteligencia Reformulada. Barcelona: Paidós
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., Y BAPTISTA LUCIO, P. (1994). Metodología de la Investigación. México D.F., : McGraw Hill.
- KERLINGER, F. (1998). Investigación del Comportamiento. Técnicas y métodos. México: Interamericana.
- LEBER, B. (2004). Estudio con Éxito. Madrid: EL DRAC, S.L.
- LALEO, M. (n.d.). Estrategias y Técnicas Constructivas de Aprendizaje. Madrid: Duke Silva
- MARRERO, M (2001). Estilos de Aprendizaje y su Impacto en el Proceso Enseñanza Aprendizaje en el Curso TEOC 2007, Aplicación de Terapia Ocupacional en Disfunción. México: Trillas
- MEJÍA, R. (2005). Metodología de la Investigación. La Paz: Sagitario
- PERONALD, M (1999). Metacognición y Conciencia. Santiago: Universitarias
- PORIER, R. (1979). Psicología y Pedagogía. Barcelona: Plaza y Janes
- SALESMAN, P. (2003). Secretos para Triunfar en la Vida. Madrid: Empresa XXI
- TIERNO, B. (1998). Del Fracaso al Éxito Escolar. Barcelona: Plaza y Janes
- ZAMORA, M. (1991). Técnicas de Estudio. Lima: Santa Bárbara

CARRERA: INGENIERÍA DE SISTEMAS

“DESARROLLO DE SISTEMA DE BIBLIOTECA HIBRIDA”

POSTULANTE:	Alfredo Jose Averanga Murillo
TUTOR:	María René Rada
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2010

Resumen

Partiendo de la idea que las bibliotecas brindan un servicio a la sociedad y mucho más aun al investigador (estudiante, docente, etc.) para un aprendizaje más enriquecedor y la generación de nuevos conocimientos en el contexto social universitario, se estudia el papel de la tecnología como agente de cambio en los servicios de información de las bibliotecas. Antes de iniciar el desarrollo para la automatización y la implementación de tecnologías en las bibliotecas, se trata de concebir el término “Biblioteca híbrida” como la conjunción de un servicio bibliotecario automatizado y una biblioteca digital. Ambas bibliotecas unidas por una sola aplicación pueden llegar a recibir el nombre de “Biblioteca híbrida” donde conviven elementos digitales alojados en un servidor con material impreso depositado en el almacén bibliotecario. Muy aparte de los medios tecnológicos en el que participan, que en este caso son muy diferentes, por un lado una Biblioteca digital basada en código libre y el servicio de gestión bibliotecario (SIGB) operando baja una plataforma .NET. Pero ambos integrados en una misma aplicación web, tratando de crear la imagen de un “Servicio Bibliotecario Universitario”.

Introducción

En Bolivia se mantiene una tendencia hacia las bibliotecas con estantería de material bibliográfico impreso y el acceso a los documentos físicos. Esto es consecuencia del modelo tradicional de conservar y proteger las colecciones. Actualmente, la biblioteca busca facilitarle al lector las mejores vías para que entre en contacto con los documentos que requiere. La tecnología de la información ha potenciado el acceso y uso de las

bibliotecas y las colecciones físicas se ven complementadas ampliamente con las herramientas que le abre el mundo sistemático.

Con el desarrollo de las nuevas y avanzadas tecnologías de la información y la explosión de la información a través de Internet, las bibliotecas se encuentran en una nueva etapa de transformación, ya que para muchos se vuelve indispensables navegar a través de buscadores como: Google y Yahoo, donde se puede encontrar cantidad de documentos relacionados con lo que se investiga. La biblioteca como espacio público destinado a proporcionar acceso a la información busca incorporar entre sus políticas de servicio el uso óptimo de los recursos tecnológicos. La idea de una biblioteca híbrida permiten potenciar esos servicios con un costo beneficio mayor que con los servicios tradicionales. La demanda de recursos biblioelectrónicos en las bibliotecas se convierte en una fuerza de empuje para que sus servicios respondan a las necesidades de sus usuarios de forma eficiente, considerando que el análisis y desarrollo de un sistema de préstamo bibliotecario y mejor aún un sistema integrado de gestión bibliotecaria que pueda incluir algunas características tecnológicas mucho más interesantes.

Por eso se realizó una investigación extensa tratando de encontrar la plataforma de código libre ideal para la instalación de nuestra biblioteca digital. La cual se adaptará y cambiará de aspecto visual para que coincida con el modelo grafico usado para la biblioteca híbrida.

Formulación del proyecto

La Universidad cuenta con una biblioteca física llena de libros, los alumnos cuando realizan sus investigaciones o buscan información sobre los temas avanzados en clases usan el internet, marginando el material bibliográfico de la biblioteca ubicada en los ambientes destinados para este fin. Además que muchas veces la información obtenida del internet no es confiable ni de buena calidad o mucho peor esta resulta ser incompleta, de igual manera los alumnos usan dicha herramienta para realizar sus trabajos o investigaciones.

Muchas veces sucede también que los alumnos requieren libros útiles y de títulos y autores bastantes conocidos, pero el hecho de no existir suficientes copias no permite que todos los alumnos aprovechen de este material y mucho menos en el instante en que realizan sus investigaciones.

Un último punto relacionado con el manejo de la información se relaciona íntimamente con aquellas personas que realizan investigaciones y que escriben artículos y desean publicarlos. La ausencia de un medio informático que proporcione estos beneficios de publicación de información impide que las investigaciones, artículos e incluso libros de alumnos y docentes sean aprovechadas por un amplio número de lectores.

Formulación del Problema

¿Cómo proporcionar a los alumnos y docentes de la comunidad Lasallista fácil acceso a material bibliográfico impreso y digital?

Objetivos

- Investigar sobre bibliotecas digitales basadas en software libre que pueden ser adaptadas a la Universidad y Colegio La Salle.
- Realizar la recopilación de requerimientos para el servicio de biblioteca.
- Realizar diseños de los procesos del servicio bibliotecario (biblioteca de material bibliográfico impreso).
- Realizar el análisis, diseño y desarrollo del sistema de gestión bibliotecario del colegio y Universidad La Salle de acuerdo a sus requerimientos.
- Desarrollar la aplicación para la biblioteca digital adaptando una plataforma de código libre que incluya la publicación de documentos.
- Diseñar y generar reportes para las autoridades de la institución.

BIBLIOTECA HIBRIDA

El concepto tradicional de biblioteca es fácilmente reconocible, sus funciones se pueden concentrar en tres palabras: *adquisición, conservación y acceso*. Por mucho tiempo, esto significó recolectar libros, resguardarlos y ponerlos al alcance de los lectores. Ahora, bajo el concepto digital y con las nuevas tecnologías, estas tres tareas permanecen vigentes pero sus alcances se expanden y los métodos para satisfacerlas se multiplican.

Existen diferentes tipos de bibliotecas, básicamente se reconocen tres: las públicas, las académicas y las especializadas. Las públicas son, en general, las de menor desarrollo y son las que encontramos en las ciudades, municipios, etc.; las bibliotecas académicas o escolares han tenido un mayor apoyo, en beneficio de los programas académicos y de investigación; las bibliotecas especializadas son las de mayor importancia, crecimiento y desarrollo en las áreas tecnológicas y de investigación.

Las nuevas tecnologías de información y comunicación han sido extendidas al Web y reinterpretadas como Las Leyes de Ranganathan, en el contexto de las bibliotecas de hoy y del futuro. (Crawford, 1995)

“La *biblioteca digital* es un ambiente que emula a la biblioteca tradicional a través de la tecnología multimedia y presenta al usuario un conjunto de enlaces para tener acceso a recursos distribuidos en la red e informa de los documentos y servicios que *in situ* proporciona la biblioteca física.” (García Melero, y otros, 1999) Se fortalece así la

actuación de la biblioteca en la sociedad del conocimiento reconociendo que la biblioteca ha dejado de ser un espacio físico simplemente y es más bien un entorno de enriquecimiento académico e ilustrativo.

“Las bibliotecas siempre se han preocupado de facilitar el acceso referencial y material a la información. Su objetivo no ha cambiado. A la hora de definir la nueva situación se han buscado denominaciones sinónimas como *biblioteca virtual*, *biblioteca electrónica*, *biblioteca digital*, *biblioteca sin paredes*, e incluso la de *biblioteca híbrida*, en relación a una colección mixta de materiales clásicos y digitales.” (Moreiro Gonzales, 1999)

A. Sistema de Préstamo Bibliotecario

Si definimos a la biblioteca como un “un sistema de comunicación que pone en contacto la edición mundial con la comunidad a la que atiende mediante la realización de una serie de actividades, que requieren la aplicación de unos conocimientos, códigos y normas para la ejecución de los procesos y funciones en que se descomponen.” Tenemos que esperar que dicho sistema tenga una aplicación capaz de ofrecer una solución completa de automatización a los procesos básicos de una biblioteca como los “Sistemas Integrados de Gestión Bibliotecaria” (García Melero, y otros, 1999)

Para poder tener un Sistema de Préstamo Bibliotecario (SPB) eficiente y con la mínima cantidad de errores, necesitaremos una metodología de ingeniería de software. Tal cual se define que “Un método de ingeniería del software es un enfoque estructurado para el desarrollo de software cuyo propósito es facilitar la producción de software de alta calidad de una forma costeable”. (Sommerville, 2005)

La estructura del SPB esta limitada por la tecnología .NET por eso esta formada por una estructura a tres capas.(Figura 1)



Fig. 1. Tecnología a tres capas

A. Biblioteca Digital

Es la biblioteca clásica normal implementada de manera completamente automatizada. El repositorio digital es simplemente una biblioteca cuyos fondos son digitales (escaneados o digitalizados). Es independiente (el material está localizado y centralizado). De hecho, es un ejemplo automatizado de la biblioteca clásica con las ventajas de la automatización.

Los repositorios EPrints son una alternativa de publicación y comunicación científica basada en las iniciativas internacionales de acceso abierto. Incluyen artículos de revistas, ponencias, capítulos de libros o cualquier otra forma de publicación científica en formato digital, accesibles en línea y, en muchos casos, a texto completo.

Las necesidades de software necesarias para la instalación del repositorio E-prints son: Un Sistema operativo Linux, de preferencia Ubuntu, al ser la versión de Linux usada en el prototipo, la utilización de un servidor Apache con Bases de Datos MySQL y los lenguajes de programación libres, principalmente PERL.

Conclusiones

Una vez realizado el sistema de Biblioteca híbrida podemos concluir que aparte de desarrollar el sistema como tal, se ha comprendido la definición de Biblioteca híbrida y como trabajan sus componentes.

Al “Realizar la recopilación de requerimientos para el servicio de biblioteca” se han realizado entrevistas y encuestas, se ha realizado la observación del actual proceso de préstamo bibliotecario y se ha conocido la actualidad del material bibliográfico almacenado en la biblioteca.

Para cumplir “Realizar diseños de los procesos del servicio bibliotecario (biblioteca de material bibliográfico impreso)” se han realizado diagramas IDEF0 que detallan los procesos de préstamo bibliotecario enteramente, no solo los que interviene con el sistema, sino también los manuales y la descripción detallada de cada uno de los participantes y actividades en tablas.

En la utilización del RUP como metodología de ingeniería de software hemos resuelto el “Realizar el análisis, diseño y desarrollo del sistema de préstamo bibliotecario del colegio y Universidad La Salle de acuerdo a sus requerimientos” porque se han definido todos los caminos para la conclusión ideal de nuestro producto. En el desarrollo de las fases se han realizado la formulación de los requerimientos, los diagramas UML para las fases que necesitaban análisis y diseño, la planificación adecuada y el desarrollo del software basado en dichos diagramas para finalizar con la etapa de transición que terminó con la instalación del sistema en la Universidad La Salle Bologna.

Las facilidades que ofrece Visual Studio en el proceso de desarrollo ha facilitado la necesidad de “Diseñar y generar reportes para las autoridades de la institución” con la utilización de su herramienta Crystal Reports y según las necesidades de las Autoridades interesadas.

Las facultades que nuestro sistema de préstamo bibliotecario aportaran a los usuarios (bibliotecarios y administradores) y a los clientes (alumnos y docentes) serán muchas más, en la facilidad de controlar los préstamos, la agilidad de prestar material bibliográfico, la generación de informes, la organización y conocimiento más pleno de nuestro sistema.

Después de “Investigar sobre bibliotecas digitales basadas en software libre que pueden ser adaptadas a la Universidad y Colegio La Salle.” Se ha realizado la elección del repositorio digital Eprints con licencia GNU (código libre) que se adapta perfectamente a las bondades que una biblioteca digital ofrece.

La elección de Eprints sin duda que ha sido idónea por todos los beneficios que trae consigo, como la facilidad de edición, la adaptación a nuestro sistema de préstamo bibliotecario y la integración gráfica a nuestra aplicación web.

El proceso de “Desarrollar la aplicación para la biblioteca digital adaptando una plataforma de código libre que incluya la publicación de documentos” se muestra en la parte de aplicación donde gráficamente se explica como cualquier usuario con autorización puede solicitar a un revisor que su documento sea publicado en la Biblioteca digital.

Finalmente para “Diseñar y desarrollar un sistema de biblioteca híbrida para la Universidad La Salle” hemos seguido todos los procesos necesarios que nos han resultado en un producto de buena calidad, utilizando metodologías y lenguajes de programación modernos, además de software de código libre con tal de proveer al alumno de una herramienta para facilitar el préstamo de material bibliográfico y la publicación de documentos en la web.

BIBLIOGRAFÍA

- Crawford, W., & Gorman, M. 1995. *Future libraries: dreams, madness & reality*. Chicago & Londres : American Library Association, 1995.
- García Melero, L. A. y García Camarero, E. 1999. *Automatización de bibliotecas*. Madrid : Arco/Libros, 1999.
- Moreiro Gonzales, J. A. 1999. La distribución de los contenidos en la nueva sociedad informacional. [aut. libro] Caridad Sebastian. Madrid: Centro de Estudios Ramón Arce Areces: Universidad de Carlos III : s.n., 1999, págs. 312 - 316.
- Sommerville, Ian. 2005. *Ingeniería del software*. Madrid : Pearson, Addison-Wesley, 2005.

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

“APLICACIÓN DE PRODUCTOS FINANCIEROS HÍBRIDOS COMO ESTRATEGIA FINANCIERA PARA REDUCIR EL COSTO DE CAPITAL DE EMPRESAS DE LEASING CASO: FORTALEZA LEASING S.A.”

POSTULANTE:	Luis Fernando Córdova Durán
TUTOR:	Saulo Alejandro Mostajo Castelú
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

El presente trabajo de investigación se basa en la aplicación de productos financieros híbridos como estrategia financiera para reducir el costo capital de empresas de leasing, dicha investigación se realizó en Fortaleza Leasing S.A.. Las reformas a la Ley de Bancos y Entidades Financieras derivaron en la separación de la actividad de arrendamiento financiero como un producto/ servicio financiero propio de entidades de intermediación financiera.

Dicha separación permitió fortalecer la aplicación de sanas prácticas bancarias y evitar distorsiones perniciosas de los productos financieros que conllevan riesgos financieros, sin embargo, encareció el arrendamiento financiero, ya que este tipo de empresas de servicios auxiliares financieros (ESA) deben financiar sus actividades con recursos provenientes de los mercados de intermediación financiera y/o directo, aspecto que obliga a que las tasas de interés activas por leasing financiero sean mayores que la de los productos crediticios tradicionales. Por este motivo, el arrendamiento financiero en su calidad de producto crediticio sustituto no puede competir vía precios y por lo tanto la tasa marginal de sustitución se ve afectada desde el punto de vista del consumidor. Bajo este contexto, mediante la aplicación de dichos productos financieros, se busca captar recursos del público, y de esa forma competir dentro del mercado y maximizar la rentabilidad tanto de la empresa como del accionista.

Objetivos

Objetivo general

- Identificar una estrategia de financiamiento que coadyuve en la generación de valor de Fortaleza Leasing S.A.

Objetivos específicos

- Analizar el entorno competitivo de las empresas de leasing en Bolivia.
- Evaluar la situación financiera de Fortaleza Leasing S.A.
- Analizar la actual estructura de capital de Fortaleza Leasing S.A.
- Determinar la estrategia financiera que permita reducir el costo de capital de Fortaleza Leasing S.A.
- Evaluar el impacto de la estrategia financiera identificada en el costo de capital de Fortaleza Leasing S.A.

Conclusiones

Conclusiones de la hipótesis

- El sujeto de estudio solo crea valor en el último semestre, debido a la política Monetaria, que ocasiona que las tasa de interés descieran, y que por lo tanto es una consecuencia que podría cambiar en el tiempo.
- Por lo expuesto anteriormente, se llega a la conclusión que la empresa destruye valor en 4 de los 5 semestres debido al costo de capital, y el última genera valor debido a la política monetaria.
- Y prácticamente se llega a la conclusión, de que la hipótesis nula se rechaza, debido a que el Costo Promedio Ponderado del Capital es mayor que la Rentabilidad del Capital Invertido ($ROIC < WACC$).

Conclusiones de los Productos Híbridos a Tasa Mixta o Variable

- Los productos híbridos a tasa mixta o variable, ayuda a la reducción del costo de capital, y así lograra la mejora de la estructura capital.
- Este tipo de productos híbridos, nos permite jugar con la tasa de interés (la cual utilizaremos la TRe), ya que podemos usar la tasa mixta o la variable.

Conclusiones de los Productos Híbridos con Rentabilidad sobre Beneficios Operativos

- Este tipo de productos financieros sólo son aplicables cuando la entidad posee problemas financieros.
- La emisión de este tipo de instrumentos pueda afectar la imagen del emisor, a partir del hecho de que la calificación de riesgos de estos instrumentos pueden ser inferiores a otros por la incertidumbre en la generación de rentabilidad.

- Los productos híbridos con rentabilidad sobre beneficios operativos, de igual forma que los productos híbridos a tasa mixta o variable, ayudan a reducir el costo de capital, y a la mejora de la estructura de capital.
- Los productos híbridos permiten captar recursos en el mercado bursátil a un menor costo, para la colocación de cartera, y de esta forma lograr optimizar la rentabilidad tanto de la empresa como de los accionistas.
- Los productos híbridos ayudan al pasivo con costo, hasta que el momento que la empresa sea sostenible. En el momento que la empresa se encuentre sostenible, es conveniente cambiar a un financiamiento tradicional con tasa fija. Ya que si uno continúa con los productos híbridos, éstos en el tiempo podrían llegar a destruir valor a la empresa.

Recomendaciones

Recomendaciones que Podría Aplicar el Sujeto de Estudio

- Las compañías de leasing pueden utilizar este método para administrar de mejor forma su costo de capital.
- Las compañías de leasing, al momento de utilizar o implementar los productos híbridos, pueden llegar a optimizar la rentabilidad de la empresa y del accionista.
- Es importante considerar que este tipo de productos financieros deben ser combinados con instrumentos de deuda tradicionales para poder conseguir resultados financieros más eficientes.
- Los productos financieros híbridos indexados a la TRe permiten conseguir apalancamiento a costos similares a las EIF, aspecto que puede favorecer la gestión de riesgos de tipos de interés, así como hacer más competitivos los productos de arrendamiento financiero.
- Los Bonos indexados a la Rentabilidad Operativa antes de Interese e Impuestos sólo es factible aplicarlos en épocas en las cuales la entidad posee problemas de eficiencia financiera, la misma que podría ser transferida al tenedor del bono, por medio de la aplicación del seudos *payout*.
- Como resultado de la simulación se ha visto por conveniente que para ambos productos es necesario considerar una clausula de redención anticipada, para poder facilitar la gestión del costo de capital a partir de reestructuraciones futuras de las fuentes de fondeo.

Recomendaciones para Realizar Futuras Investigaciones

- Desarrollar una metodología de valoración de productos híbridos financieros.
- Incorporar derivados financieros para coverturar los flujos de caja generados por los instrumentos híbridos, con el fin de minimizar riesgos de mercado.
- Efectuar un estudio de mercado para identificar la viabilidad comercial de dichos productos financieros híbridos en el mercado bursátil.

- Desarrollar estudios similares aplicados a las EIF, con el fin de poder proporcionar nuevas fuentes de financiamiento subordinado, con el fin de proporcionar nuevas alternativas de apalancamiento financiero.

Bibliografía

- AVELLADO, C. Diccionario Bilingüe de Términos Financieros, Colombia: McGraw-Hill
- CHAVEZ, G. (2006). Bolivia: Perspectivas Económicas y Políticas después de la Victoria del Movimiento al Socialismo.
- COILLOT, J. (1974). El leasing. Madrid: Mapfré S.A.
- SALINAS, A. (2005). Curso de Inducción. Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras
- DUMRAUF, G. (2003). Finanzas Corporativas. Bogota-Colombia; Grupo Guía S.A.
- GARCÍA PEDRAJA, P. (1996). Contabilidad y Análisis de Balances en la Banca. España: Centro de Formación del Banco de España
- HAX, A. y MAJLUF, N. (2004). Estrategias para el Liderazgo Competitivo- De la visión de los resultados. Argentina: Granica S.A.
- MARQUES SEVILLANO, J. M., y SANCHIS ARELLANO, A. (2009). Los Instrumentos Híbridos en los Recursos Propios de las Entidades Financieras: Naturaleza y Cambios Tras la Crisis Financiera. España: Banco de España.
- MEMORIA ANUAL (2008). Grupo Fortaleza
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. BAPTISTA, P. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill

“DISEÑO DE UN MODELO PARA LA VALORACIÓN DE LA RENTABILIDAD ESPERADA DEL ACCIONISTA DE ENTIDADES DEL SISTEMA BANCARIO DE BOLIVIA”

POSTULANTE:	Tania Trinidad Arratia Vila
TUTOR:	Saulo Alejandro Mostajo Castelú
MODALIDAD:	Tesis de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

La presente investigación académica, se basa en el diseño de un modelo para la valoración de la rentabilidad esperada del accionista de entidades del sistema bancario de Bolivia, aproximado con datos contables. El sujeto de estudio se basa en los principales bancos de Bolivia entre ellos Banco Mercantil Santa Cruz S.A., Banco Nacional de Bolivia S.A., Banco Bisa S.A., Banco de Crédito S.A. y Banco Unión S.A., ya que forman gran parte dentro del sistema financiero de Bolivia. La información contable obtenida para la investigación, se adquirió de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Su validación teórica se fundamenta con los modelos de valoración de activos, habiéndose concentrado gran parte del trabajo en la contrastación empírica de los mismos, entre los más importantes están el *Capital Asset Pricing Model (CAPM)*, *Arbitrage Pricing Theory (APT)*, *Down Capital Asset Pricing Model (DCAPM)*, Betas Contables, de tal manera que el mejor modelo nos muestra cuál de ellos tiene mejor ajuste y comportamiento del mismo a la economía boliviana.

Objetivos

Objetivo general

- Diseñar un modelo para la valoración de la rentabilidad esperada del accionista para entidades del sistema bancario de Bolivia.

Objetivos específicos

- Revisar las definiciones y modelos de valoración de activos que se han dado para valorar la rentabilidad esperada del accionista.
- Analizar el sistema bancario de Bolivia.

- Analizar la relevancia de los modelos de valoración de activos dentro del sistema bancario de Bolivia.
- Evaluar los distintos modelos de valoración de activos aplicados al sistema bancario de Bolivia.

Conclusiones

- El sistema bancario muestra ser importante dentro del sistema financiero y los bancos de estudio son considerables en la investigación.
- Encontrar una apropiada determinación del riesgo, se vislumbra mucho más desacuerdo en mercados emergentes y en desarrollo que en mercados desarrollados. El modelo más utilizado es el CAPM, sin embargo, para nuestra economía es muy difícil aplicar este.
- El mercado de oferta pública, la bolsa de valores, tienden a ser relativamente pequeñas, la importancia de los mercados bursátiles en la economía es pequeña, la información sobre el mercado y el costo del capital es escasa, imprecisas y volátil, las series de tiempo son extremadamente cortas, y, muy pocas compañías comparables están disponibles.
- Varias alternativas han sido propuestas en esta investigación (CAPM, APT, D-CAPM y BETAS CONTABLES), este último modelo ha ganado una amplia aceptación en cuando a los supuestos en los cuales se basa y se adaptan mejor al sistema bancario boliviano, y desarrollo económico- financiero de Bolivia.
- Se evidenció la existencia de estacionariedad de las variables, debido principalmente al hecho de la serie temporal obtenida, ya que estos son datos contables (acumulados), para este efecto se realizó el tratamiento de ajuste de estacionalidad, que ayudó a determinar la ecuación de cointegración.
- La ecuación de cointegración propuesta, muestra coeficientes consistentes estadísticamente para los bancos de estudio – BME, BNB, BIS, BCR, y BUN-, mostrando betas de corto plazo, para la validación completa del modelo se demostró la cointegración entre las variables de estudio, por la metodología de Johansen para un análisis de largo plazo, para los bancos BME, BNB, BCR y BUN.
- Las betas encontradas con el Modelo Vector de Corrección de Error, muestran el efecto positivo de la rentabilidad del mercado sobre la rentabilidad de cada banco, y además van acorde a la teoría, lo cual valida completamente el modelo.
- Si bien las betas encontradas van acorde al sustento teórico, estas son muy altas, su sensibilidad puede reflejar un alto riesgo contable, ante cualquier variación que pueda ocurrir en el mercado, debido al hecho que estos bancos conforman la mayor parte del sistema bancario, e influyen dentro del sistema financiero, que también puede ser explicado por el riesgo país alto que presenta Bolivia.
- En el aspecto complementario, las betas desapalancadas para cada banco a partir del modelo encontrado no convergen entre ellas y no son cercanas a las betas desapalancadas propuestas por Damodaran, por ende el modelo permite calcular la rentabilidad esperada del accionista aproximados con datos contables.

- Por lo tanto, el modelo de valoración de la rentabilidad esperada del accionista sólo nos ayuda a determinar la rentabilidad proxy contable, más no funciona como modelo de mercado.
- Se demuestra que el comportamiento de las variables reflejan la adaptación de la información, por lo que se comprueba la ineficiencia del mercado, por el mismo hecho de la poca profundización en el mercado de valores.

Recomendaciones

- Se debe continuar realizando una labor de ampliación y profundización de todo el mercado boliviano, adaptando y perfeccionando la información de las empresas para poder determinar la rentabilidad esperada del accionista, debido al hecho que la investigación realizada muestra entre sus alcances principales el estudio de los principales bancos de Bolivia.
- También se debería realizar el mismo ejercicio con un mayor volumen de datos, ya que se utilizaron pocos datos, por el hecho de la poca participación histórica.
- Se hace aparente por estos resultados, que, en una economía abierta como la boliviana, las variaciones macroeconómicas se transmiten rápidamente a la rentabilidad del accionista dentro del sistema bancario. En este sentido, parece claro que una determinada política macroeconómica tendrá impactos importantes en la rentabilidad esperada junto con otras medidas que ayuden a la decisión macroeconómica que se adopte.
- Aplicar otros métodos de estimación como Mínimos Cuadrados Generalizados MCG, Mínimos Cuadrados en 2 etapas, etc., ya que en la investigación se utilizó el Método de Mínimos Cuadrados Ordinarios MCO.
- Testear con otro tipo de variables, como rentabilidad sobre los activos, EVA, múltiplos, etc.

Bibliografía

- Boletines Informativos, Autoridad de Supervisión de Entidades Financieras (ASFI).
- BORDA Dionisio y RAMIREZ Julio, Bolivia: Situación y Perspectivas de las MPYMES y su Contribución a la Economía, Banco Interamericano de Desarrollo, 2006.
- AVELLANEDA Carmenza, Diccionario Bilingüe de Términos Financieros, Colombia McGraw- Hill.
- CHAVEZ Gonzalo. "Bolivia: Perspectivas económicas y políticas después de la victoria del Movimiento al Socialismo", 2006
- CABEZAS BOLAÑOS Silva, Clientes buscan tareas más bajas- Guerra Bancaria por Obtener Clientes.
- COILLOT Jacques, EL LEASING, Editorial Mapfré S.A., Segunda Edición, Madrid, 1974.
- SALINAS ARGOTE Waldo, Curso de Inducción Gestión 2005, Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras.

- DUMRAUF Guillermo, Finanzas Corporativas, Bogotá- Colombia, Ed. Grupo Guía S.A., 2003.
- FABOZZI Frank, MODIGLIANI Franco, FERRI Michael G., Mercados e Instituciones Financieras, Mexico, Prentice Hall,
- GARCIA PEDRAJA Pedro. Contabilidad y Análisis de Balances en la Banca, Centro de Formación del Banco de España, España, 2da. Edición, 1996,
- Gobierno Departamental- Prefectura Santa Cruz, República de Bolivia, Diagnóstico Dimensión Económica- Para el Ajuste del Plan Departamental de Desarrollo Económico y Social (PDDES), Santa Cruz 2006-2020, 2005.
- BLANCO H. Gonzalo, VERMO Savita, El Sistema Financiero en México- Las Instituciones, Los Instrumentos, Las Operaciones, Canadá, Captus Press Inc.
- HAX Arnoldo y MAJLUF Nicolas. Estrategias para el Liderazgo Competitivo- De la visión a los resultados. Ediciones Granica S.A. Argentina 2004.
- MARQUEZ SEVILLANO José Manuel, SANCHIS ARELLANO Alicia, Los Instrumentos Híbridos en los Recursos Propios de las Entidades Financieras: naturaleza y Cambios Tras la Crisis Financiera, Banco de España, 2009.
- Memoria Anual 2008- Grupo Fortaleza
- MENDOZA Y. Adolfo, LEASING, ediciones Amigos del Libro, La Paz- Bolivia., 1999
- Hernández Roberto, FERNANDEZ Carlos, BAPTISTA Pilar METOLOGIA DE LA INVESTIGACION, McGraw Hill, Tercera Edición, 2003.
- ROSS Stephen, WESTERFIELD Jaffe, Finanzas Corporativas, Mexico, McGraw- Hill, 7ma. Edición
- TIMOTHY W. Koch, SCOTT MACDONALD, Bank Management, United States of America, Hascourt college Publishers, 4ta. Edición.
- WESTON, COPELAND, Finanzas en Administración, México, McGraw- Hill, 9na. Edición, Vol. II.

**“IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO EN AGENCIAS DE VIAJE
CASO: ALIANZA TRAVEL S.A.”**

CARRERA:	Ingeniería Comercial
POSTULANTE:	Emily Melvi Alá Huanca
TUTOR:	Rafael Ortiz
TEMA:	“Implementación del Modelo de servicio en agencias de viaje caso: Alianza Travel S.A.”
MODALIDAD:	Proyecto de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

Las Agencias de viaje se han visto afectadas por los cambios que se han suscitado en los últimos años, sobre todo en lo que se refiere a la baja de las comisiones por parte de las líneas aéreas, mismas (comisiones) que pasaron de un 20% o 10% hasta llegar a un 1% de comisión, reduciendo los ingresos sobre todo teniendo en cuenta que más del 50% de los mismos depende de la venta de pasajes aéreos.

Bajo este contexto es difícil mantener una empresa de este tipo, ya que para que se encuentre activa en el mercado, debe generar y explotar otras fuentes de ingresos, y otros tipos de servicios terrestres que tienen una mayor rentabilidad.

Alianza Travel es una empresa que ha sido resultado de la fusión de varias agencias de viajes, improvisando desde un comienzo las operaciones y su organización, lo que tuvo como consecuencia que las responsabilidades y funciones no se definieran de manera correcta, por lo que todos hacen de todo. Esta improvisación dificultó que la empresa afrontara los cambios del mercado de forma adecuada, ya que al igual que el resto de las agencias de viaje sus ingresos dependen de un 70% aproximadamente de la venta de boletos aéreos.

El presente trabajo busca que a través de la implementación del modelo de servucción, la empresa desarrolle nuevos servicios de tal manera que si diversifique la oferta, logrando generar ingresos de otras fuentes que son más rentables que la venta de boletos aéreos, dejando la dependencia de estos últimos.

El modelo de servucción nos permite clasificar los servicios, siendo el principal el servicio base, ya que de este se depende la generación de servicio periféricos, que solo que le generan mayor la servicio base, los servicios de apoyo, que son complementarios ya que sea al base o al periférico, y por último los servicios derivados estos son servicios que tiene su propio segmento de clientes. La identificación de estos servicios requiere contra con una organización interna de respaldo que es el soporte a todas las actividades, contando un personal de contacto en todos los servicios.

Al necesitar el modelo una organización de soporte y personal de contacto de acuerdo a los servicios identificados, la implementación del modelo de servucción, requiere que se realicen cambios en la estructura organizacional, esta variación es parte del proceso de aplicación del modelo, lo cual permitirá desarrollar nuevos servicios. Esta nueva estructura debe ser respaldada por los respectivos manuales de cargos, funciones y procedimientos.

La implementación del modelo permitirá a Alianza Travel, dejar la dependencia de sus ingresos de la venta de boletos aéreos, obteniendo así mejores resultados para la empresa.

Objetivos

Objetivo general

- Implementar el modelo de servucción para diversificar la oferta de servicios en Alianza Travel.

Objetivos específicos

- Identificar y clasificar las principales actividades administrativas y comerciales para la prestación del servicio de acuerdo al modelo.
- Diseñar la nueva estructura organizacional para la prestación del servicio.
- Especificar las tareas inherentes a los cargos y áreas.

Conclusiones

- Los cambios que se puedan presentar en cualquier industria, afectan a las empresas que la conforman, como es el caso de las agencias de viaje, que tuvieron que pasar de un modelo de intermediación a un modelo de servicios para adaptarse a los cambios, haciendo más complejo el crecimiento de este tipo de empresas en los últimos años, ya que ahora no solo deben preocuparse

por vender boletos, si no prestar servicios con valor agregado, implementando estrategias que las conviertan en empresas competitivas.

- Al ser Alianza Travel una empresa con una estructura organizacional improvisada, donde todos hacen de todo, dando por hecho que todos saben como realizar su trabajo y además con el crecimiento acelerado que tuvieron los últimos años, la falta de tiempo para determinar los lineamientos que les ayuden a afrontar los cambios, no pudieron adaptarse con facilidad a los mismos, complicándose de esta forma el desarrollo eficiente de las actividades de la agencia.
- Con la aplicación del modelo de servicios se busca que Alianza Travel, cambie la estructura de sus ingresos, y logre encontrarse o aproximarse al promedio de América Latina, no dependiendo de las comisiones por la venta de pasajes, si no de las comisiones de reserva servicios terrestres, y por el cobro de servicios a los clientes, siendo éstos últimos más rentables que el primero y no generan una cartera crediticia como la venta de pasajes y por ende no se incurre en gastos de intereses. Este aspecto se lo puede evidenciar, mediante la proyección de ingresos para cinco años. Donde además, la desconcentración de los ingresos de acuerdo al índice H⁴⁹, encontrándose el 2014 al igual que el promedio de Latinoamérica.
- Los servicios derivados, contarán con un apoyo administrativo único, permitirá ahorrar en sueldos y salarios de contadores, jefes de recursos humanos y otro tipo de personal exclusivo para el servicio, si no que más bien serán apoyados por toda la parte administrativa de la agencia.
- Entre los servicios derivados existirá una relación comercial, lo que nos permite optimizar recursos internamente, ya que las gerencias comerciales no buscarán a otros proveedores, lo mismo ocurrirá con los otros servicios que la empresa tiene planeado desarrollar en el corto y mediano plazo.
- La estructura propuesta además permite el uso eficiente de cada puesto ya que ahora se dedicarán a realizar exclusivamente las funciones asignadas en el manual de funciones, y dejarán de hacer de todo como en un principio, y cada quien será responsable de las tareas a ejecutar.
- Además la propuesta de organización, le permitirá a la empresa optimizar la actividad de cobranza con la que cuenta, ya que existirá un responsable que se encargue específicamente de las cobranzas que se deban ejecutar, de esta forma la persona que ocupe el puesto deberá desarrollar estrategias enfocadas en la recuperación de la cartera en el menor tiempo posible, evitando retrasos en los pagos de créditos autorizados, coordinara con la Gerencia Comercial de

cada servicio, los prestamos sobre venta de servicios que sean otorgados a los clientes, evitando de esta forma que los clientes acumulen grandes cuentas de crédito.

- En la estructura planteada, genera orden con respecto a la autoridad y poder dentro de la empresa, ya que estos dos aspectos son visibles en la representación del organigrama, obteniendo así una comunicación fluida que permita el ahorro de tiempos y facilite el desarrollo adecuado de las actividades dentro de Alianza Travel.

Aportes de la Investigación

- El presente trabajo de investigación aporta al sector de las agencias de viaje en cuanto a la problemática actual que estas se encuentran atravesando, permitiéndoles afrontar de manera eficiente los cambios que ha sufrido el negocio. La implementación del modelo de servucción es una opción para que las empresas de este rubro puedan afrontar los cambios del negocio, el modelo permite diversificar la oferta de servicios generando mayores ingresos para la agencia. En lo que se refiere a la ciencia administrativa, se ha determinado que el diseño de la estructura de una empresa, es uno de los elementos importantes al momento de desarrollar estrategias competitivas, y no se lo debe relegar a un segundo plano.

Bibliografía

Albert piñole, Isabel "Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes". Editorial CENTRO DE ESTUDIOS RAMON ARECES S.A. Madrid, 1999

Alvarez Martinez, Nelly de la Cruz et. al. Tesis. El turismo emisor en El Salvador. Una estrategia para su desarrollo a través de las Agencias de Viajes. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. El Salvador, San Salvador. 1997

Argueta Hernández, Miguel Angel et.al., Op. Cit. P. 1 Pág.

Armand Luis Hernández, Enrique Hernandez Armand, La Naturaleza, Actividad y Clasificación De las Agencias de Viaje, Cuadernos de Turismo, nº1, 1998

Canedo Pascaua Adriana, Cración de Cultura organizacional Caso: Alianza Travel, Trabajo Dirijido, 2008

Chiavenato Idalverto, Introducción a la teoría Genral de la Administración, Bogota Colombia, 2000, Editorial McGRAW-HILL INTERAMERICANA, Quinta Edición

De la Torre Francisco, Agencias de viaje y Transportación, Mexico, 1980, Editorial Trillas

El Futuro de las Agencias Multinacionales de Viajes Corporativos en América Latina, Scenario Planning para Agencias de Viajes Corporativos Multinacionales, HERMES Management Consulting, Septiembre 2008

Franklin Enrique Benjamin Organizaciones de Empresas: Análisis, Diseño y Estructura, Juarez México, 20000. Pág. 153

Ferrano Gladys Lilian, LA SERVUCCIÓN: Una herramienta para la gestión, Tandill, Pcia. De Buenos Aires, noviembre 2004

General System theory. New York. G. Braziller 1968

Gené Albesa Jaune, Antoni Vidal Suñé, La Problemática De La Calidad En Los Sistemas De Servucción, Universitat Rovira I Virgili

Gonzales Hugo. Elaboración de Organigramas. [s.a.].

Huete Luis, Guillermo D'Andrea, Javier Reynoso, Christopher Lovelocck, Administración de Servicios: Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos; Juárez México, 2004, Editorial Pearson Prentice Hall.

Stoner James, R. Freeman, Daniel Gilbert Jr. ADMINISTRACION Mexico, 1996, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana

Resolución Ministerial Nº 133/01 La Paz

**“FORMULACIÓN DE POLÍTICAS MOTIVACIONALES DIRIGIDAS A LAS
DISTINTAS ÁREAS DE ORGANIZACIÓN PROFESIONAL PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL, CASO: HOTEL CAMINO REAL SUITES”**

CARRERA:	Ingeniería Comercial
POSTULANTE:	Stephanie Ximena Lazcano Pacheco
TUTOR:	Maria Beatriz Ossio
TEMA:	“Formulación de políticas motivacionales dirigidas a las distintas áreas de una organización profesional para mejorar el desempeño laboral Caso: Hotel Camino Real Suites”
MODALIDAD:	Proyecto de Grado
GESTIÓN:	2011

Resumen

En la presente investigación se demostrará como desempeño del personal podría ser mejorado si el hotel utilizara políticas motivacionales, para esto se entrevistarán, encuestarán y observarán a los empleados de todas las áreas, obteniendo así información válida que ayudará a encontrar cuáles son las necesidades que tiene el personal dependiendo de su área.

Para poder satisfacer estas necesidades se analizarán diferentes estructuras organizacionales y se escogerá la estructura óptima mediante la cual se podrán identificar necesidades más específicas y de esta manera darles soluciones efectivas.

Se espera que mediante este proyecto se comprenda que la motivación del personal es un factor clave al momento de lograr el compromiso organizacional del empleado y crear un

clima organizacional óptimo, siendo estos dos sumamente importantes no solo para la sostenibilidad de la empresa si no también un aporte para el logro de la misión y visión de la misma.

Objetivo

- Formular políticas motivacionales dirigidas a las diferentes áreas de la organización profesional para lograr la mejora del desempeño del personal.

Conclusiones y recomendaciones

Las organizaciones se encuentran en un cambio e innovación permanente, lo cual demanda conseguir profesionales altamente calificados y competitivos, adaptándose a los requerimientos de las empresas actuales.

Por ello que actualmente el recurso humano es uno de los factores más importantes para el desarrollo y crecimiento en las organizaciones contemporáneas. Las empresas invierten calidad de tiempo y dinero en capacitar, entrenar y seleccionar al personal idóneo, quienes a futuro se responsabilizarán de las principales herramientas de gestión para el logro de los objetivos empresariales.

Durante muchos años las distintas teorías motivacionales han estudiado al hombre para saber cómo es que se puede lograr que realice un mejor trabajo. Primero se creía que el ser humano se motivaba solo económicamente mediante bonos de producción o buenos sueldos, luego distintas personas dedicadas al tema descubrieron que las personas también nos sentimos motivados cuando nos felicitan por un buen trabajo o cuando mejoran nuestras condiciones laborales.

De esta manera con el paso del tiempo surgieron distintas teorías motivacionales que pueden ser combinadas y que ayudan a cada una de las empresas que necesitan que su personal se sienta cada vez más comprometido con el trabajo que realiza.

La motivación y el desempeño laboral son dos componentes sumamente importantes al momento de evaluar una empresa ya que una está ligada a la otra, y actualmente si una empresa no toma en cuenta estos componentes no puede competir en el mercado.

Otro punto importante que se debe tomar es el que al no existir una evaluación del desempeño formal, las felicitaciones o llamadas de atención que se realizan no son sustentadas, pierden validez y no son tomadas en cuenta ya que existirían parámetros distintos de calificación entre las personas evaluadas y esto hace que los empleados interpreten la evaluación del desempeño invalida perdiendo así la función de ayudar tanto al crecimiento personal como institucional.

Las organizaciones utilizan recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para la producción de bienes y servicios, generándose diferentes grados de rentabilidad.

Este es uno de los motivos por los cuales la importancia de la Administración de Recursos Humanos ha ido aumentando, las empresas requieren cada vez más de personal altamente calificado y motivado para poder adaptarse a los constantes cambios del entorno.

Con la premisa de que las organizaciones podrán cumplir con los objetivos establecidos en la medida que su personal se desempeñe efectivamente; de manera que su conocimiento, destrezas, actitudes y comportamiento conduzcan al éxito corporativo, consecuentemente deberán contar con una fuerza laboral capaz de aceptar el cambio y motivados a desarrollarse continuamente.

Siendo necesario reconocer la importancia que tiene la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos como parte fundamental del logro de las metas organizacionales.

Se recomendaría empezar a utilizar las evaluaciones del desempeño para así tener una base de datos histórica que sirva de comparación con las nuevas evaluaciones a realizar y pueda detectarse el cambio en el comportamiento del personal y en el cumplimiento de sus funciones.

Para la implementación de la propuesta en el hotel, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Si las políticas motivacionales planteadas en el presente estudio desean ser utilizadas en instituciones similares deberán tomarse en cuenta ciertos aspectos y se deberán realizar ciertas modificaciones a las políticas planteadas, adecuando las características de trabajo del lugar donde se quieran implementar, pero la presente propuesta puede ser aplicada para solucionar problemas motivacionales en instituciones del mismo sector.
- Con el solo planteamiento de las políticas no se soluciona el problema de la desmotivación, debe ser aplicada o implementada con mucho cuidado, y después de ello debe tener un seguimiento para ver los resultados obtenidos, este seguimiento debe ser constante ya que las necesidades de las personas van cambiando constantemente y se debe aplicar nuevas políticas o ir las mejorando y adaptando con las nuevas necesidades que vayan surgiendo en el personal.
- Se necesita una persona responsable y estable en el departamento de recursos humanos, para que lleve a cabo dichas políticas motivacionales, el factor tal vez más importante y primordial es que esta persona cuente con estabilidad en su puesto, ya que si se la va cambiando constantemente nunca se podrá implementar las políticas adecuadamente.

Bibliografía

- CHIAVENATO, Idalberto. "introducción a la Teoría General de la Administración", Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto. "Comportamiento Organizacional" Editorial Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, Idalberto. "Gestión del Talento Humano" Editorial Mc Graw Hill.
- GORE, William. "Administrative Decision- Making"
- HAMPTON, David R. "Administración" Editorial Mc Graw Hill
- HERZBERG, Frederick. "Works and Nature of Men
- KOONTZ, Harold y WEHRICH, Heinz "Administración, Una perspectiva Global. Edición Mc Graw Hill.
- MASLOW, Abraham. "Una teoría de la Motivación Humana"
- ROBBINS, Stephen. "Comportamiento organizacional. Teoría y práctica" Séptima Edición. Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana.
- STONER, James A.F; FREEMAN, Edward y GILBERT, Jr. Daniel. "Administración". Sexta Edición. Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana.
- Legislación Turística en Bolivia- 1998
- Legislación general del Trabajo- 1942

Tesis de Grado

- AURORA, Fabiola y ORTIZ, Alejandra; "Las Políticas de dotación de RRHH y su relación con el índice de rotación de personal operativo" Carrera de Administración de empresas, U.C.B. La Paz- Bolivia 2000.
- OSSIO, Maria; "Sistemas de políticas Motivacionales dirigidas a las áreas concernientes a la estructura de la organización profesional para lograr la satisfacción laboral del personal" Carrera de Administración de empresas, U.C.B., La Paz- Bolivia 2001.

**PROGRAMA COMPLEMENTARIO DE
CONTADURÍA PÚBLICA**

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA MUNICIPAL MATADERO FRIGORÍFICO TARIJA”

POSTULANTE:	Fernando Aramayo Mendoza
TUTOR:	René Laura Rivadeneira
MODALIDAD:	Trabajo dirigido
GESTIÓN:	2006

Introducción

El tema que ocupa el presente trabajo de grado, pretende instruir en labores delicadas, como el desarrollar un sistema de Control Interno Administrativo, en la Empresa Municipal del Matadero Frigorifico Tarija.

Con el desarrollo de un sistema de Control Interno, se pretende mejorar el controlen el Matadero Frigorifico Municipal, que asegure la salvaguarda, de los activos y produzca información contable confiable y eficaz.

De tal manera que se pueda crear un manual de funciones, organigrama, formularios, registros y controles de los recursos humanos y materiales, tan necesarios en cualquier empresa.

Objetivos

Objetivo general

- Desarrollar un sistema de Control Interno administrativo para la empresa Municipal Matadero Frigorífico Tarija.

Objetivos específicos

- Revisar las políticas generales del organismo
- Analizar los procedimientos administrativos
- Analizar la estructura orgánica de la entidad

- Analizar la división de funciones
- Evaluar que la adopción o revisión de algún plan, política, procedimiento.
- Comprobar que los bienes patrimoniales, se hallen debidamente protegidos y contabilizados, ver que las transacciones diarias, se registren en su totalidad correctamente y oportunamente.
- Verificar que los medios internos, de comunicación transmitan información fidedigna, adecuada y oportuna a los niveles de dirección y de ejecución responsables de la buena marcha de la entidad.
- Analizar el organigrama, nivel organizativo y manuales administrativos.

Propuesta

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

El objetivo general de propuesta es el Desarrollo de un Sistema de Control Interno Administrativo en la Empresa Municipal del Matadero Frigorífico Traija, a fin de lograr el correcto manejo de los recursos Humanos, Materiales y Económicos para obtener un flujo de información actualizado, la cual facilita una adecuada toma de decisiones.

Basado en los siguientes reglamentos y manuales administrativos contables:

Manuales administrativos: Organización, procedimientos

Reglamento Interno

Control de Bancos Moneda Nacional

Control de Caja Chica

Control de Activos Fijos

Se pretende elaborar un sistema de Control Interno adecuado para la institución para propender que la gestión administrativa y los resultados financieros estén dentro de los rangos de eficiencia, eficacia y economicidad.

Objetivos específicos

- Formular el Diseño de un sistema de control interno desarrollando controles que conformen, un sistema que asegure la salvaguarda de los Activos y produzca información confiable y eficaz.
- Salvaguardar los Activos de la Institución contra cualquier hecho, evento o circunstancia no deseada. Por tanto, se trata de establecer una serie de medidas, tendientes a localizar errores de tipo no intencionales e intencionales como así también localizar irregularidades cometidas en forma premeditada o intencional en perjuicio de los bienes que posee la institución.
- Mejorar la conducción de las operaciones para obtener un mayor beneficio económico para la entidad o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

Conclusiones

Luego de haberse realizado la investigación se llega a las siguientes conclusiones:

Se pudo establecer que las deficiencias encontradas en la Empresa Municipal del Matadero Frigorífico Tarija, tiene su origen en la falta de políticas de Control Interno.

El presente trabajo de investigación sugiere que se implante un sistema de control interno administrativo para que sea un instrumento de cambio con el fin de mejorar sus recursos humanos, materiales y financieros.

Se ha observado deficiencias en el control de los Gastos Generales y Activos Fijos por no contar con las tarjetas de control adecuadas al rubro.

Un sistema de Control Interno adecuado respalda la existencia de una sólida estructura de organización entendiéndose por ésta al orden con que se administra una organización, pues sin esta la salvaguardia de los activos no serían adecuadas, la obtención de información carecería de confiabilidad y eficiencia además de correr riesgo de que no esté completa ni sea presentada oportunamente ocasionando que la misma carezca de utilidad.

Recomendaciones

Para un adecuado control interno en la Empresa Municipal del Matadero Frigorífico Tarija, se recomienda:

- Actualizar los manuales administrativos acordes a las necesidades de la empresa, es decir manual de organización y manual de procedimientos y dar a conocer a todo el personal.
- Verificar periódicamente los saldos físicos de las existencias en almacenes, los reportes del recuento físico y el reporte del mayor general.
- Actualizar los controles de los Activos Fijos con la implementación de tarjetas de control.
- La implementación de controles internos muestra un sistema de control interno con un plan de organización ordenado simple y flexible a modificaciones y futuras y provee una separación de funciones y responsabilidades.
- Asimismo se cumplen con prácticas sanas en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento de la organización.

Bibliografía

- Auditoria Interna Clave del mejoramiento financiero y operativo, Alexander Hamilton, Institue Incorporated, 2001.
- Auditoria administrativa, Benjamín Franklin Enrique, Edit. Limusa 2001.
- Auditoria Operacional, Comisión de Auditoría Operacional: Instituto Mexicano de Contadores Públicos 2002.
- Auditoría III “Control Interno áreas específicas de implantación procedimientos y control”; Cultural de Ediciones S.A.
- Auditoria un Enfoque Integral, Arens, Alvin A., y Loebbecke, James K., 6ta edición en español. Prentice Hall.
- Contraloría General de la República de Bolivia. “Normas de Auditoría Gubernamental”.
- Contraloría General de la República de Bolivia. “Guía para la aplicación de los principios normas generales y básicas de control interno gubernamental”.
- Ley de Municipalidades. Ley de 28 de Octubre de 1999 N° 2028.
- Gobierno Municipal de la Ciudad de Tarija y la Provincia Cercado “Estatutos Orgánicos Empresa Municipal del Matadero Frigorífico Tarija”, “Ordenanza Municipal”.
- Auditoría Interna”; Veizaga Cimar; Guías de Estudios Universidad La Salle Auditoría Interna.
- Comisión Académica U.L.S. “Taller Terminal Metodología de la Investigación”; Guía de Estudios Universidad La Salle.

**“SISTEMA DE CONTROL PARA LA ENTREGA DE MUESTRAS Y OBSEQUIOS
COMO HERRAMIENTA DE PREVENTA EN CAMPAÑA ESCOLAR EDITORIAL:
SANTILLANA DE EDICIONES S.A.”**

POSTULANTE:	Leslie Karina Salazar Ruiz
TUTOR:	René Pinto Carraffa
MODALIDAD:	Trabajo dirigido
GESTIÓN:	2006

Introducción

El Grupo Santillana está integrado por un conjunto de empresas que desarrollan su actividad en el rubro editorial. Tiene su origen en la editorial del mismo nombre creada por Jesús de Polanco en 1960, con el propósito de aportar un espíritu de innovación y mejora en la elaboración y edición de textos escolares para el alumnado y de publicaciones que ayuden a los profesores en su labor docente.

Aunque en su origen el Grupo Santillana es español, en la actualidad se encuentra presente en casi la totalidad de sus países de habla española. Cada una de las empresas que lo integran posee sus propias estructuras editoriales y comerciales, de acuerdo con las características del país donde opera. La conformación de equipos editoriales formados por profesionales altamente cualificados en los distintos países hace posible que el Grupo Santillana pueda responder a las demandas de sus clientes con el potencial de ópticas y perspectivas diferentes.

En Bolivia, la Editorial Santillana, como empresa editorial, inicia sus actividades a fines de 1994, y después de un intenso proceso de capacitación editorial a un equipo de más de 60 personas, presenta en septiembre de 1995 su primer catalogo de libros de texto para la primaria, pretendiendo con ello tender un puente hacia la transformación curricular postulada por la Reforma Educativa.

Actualmente está presente con su oficina principal en la ciudad de La Paz y sus oficinas regionales en las ciudades de Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Tarija y Sucre.

En este contexto, la principal actividad de la empresa constituye la edición y comercialización (al por mayor y menor) de textos y libros educativos, lo que implica a su vez que la empresa administre grandes volúmenes de inventario.

Para ello, Santillana Bolivia entre las políticas comerciales ha determinado la promoción y comercialización de textos a través de entregas a los docentes dependiendo de la asignatura y grado que les corresponde en cada colegio; alternativamente realiza entregas a los directores de estos establecimientos para el mismo fin, buscando la venta de sus textos.

Objetivos

Objetivo general

- Elaborar un sistema de control para la entrega de muestras y obsequios como herramienta de preventa en la Editorial Santillana de Ediciones S.A.

Objetivos específicos

- Elaborar un sistema de control de muestras a partir del análisis de la entrega actual (salidas de almacén y entregas a los maestros previa evaluación de los libros “adoptados” (se entiende un libro “adoptado” cuando se ha cerrado la venta, vale decir cuando se ha procedido al levantamiento del pedido correspondiente).
- Analizar la creación de un almacén sólo para la entrega de muestras y obsequios a la Red Comercial.
- Elaborar formularios que permitan la evaluación y el control en la entrega de muestras y obsequios.
- Proponer cambios en el proceso actual de distribución del material de texto que esté directamente relacionado en la entrega del material de obsequios y muestras como proceso continuo y postventa así como de control interno.

Conclusiones y recomendaciones

Durante el desarrollo del trabajo dirigido, la Gerencia General de la empresa ha sido informada de todo el proceso y los pasos que sean seguidos. Las conclusiones del trabajo de campo han permitido tomar ciertas medidas preventivas, antes de finalizar esta propuesta.

Los alcances de la propuesta han llenado las expectativas de las personas involucradas en el proceso, aspecto que ha sido determinado a través de una encuesta que dio como resultado la aceptación de las herramientas de control, como son los formularios nuevos. Existe toda la predisposición para su aplicación inmediata, a partir de la capacitación de la

Red Comercial donde se dará una explicación pormenorizada del estudio realizado, sus conclusiones y la propuesta del material a ser utilizado.

Es muy importante que todos los empleados de la empresa tomen conciencia de la necesidad de realizar el control y oportuno seguimiento de los materiales. Por ello, es necesario conocer con precisión las normas de cada uno de los procedimientos de manejo de muestras y obsequios, material que coadyuva al crecimiento empresarial. Este aspecto repercutirá positivamente en la rentabilidad de la empresa y permitirá satisfacer las necesidades del cliente, que recibirá aquello que se ha ofrecido.

Posteriormente y una vez estandarizado el procedimiento, en forma complementaria se iniciará el desarrollo de una “bitácora de recorrido”, que permitirá a la Red Comercial un control diario de atención al cliente, para conocer de manera oportuna sus necesidades y los tiempos que la empresa requiere para satisfacer esos requerimientos, así como el cumplimiento de metas de presupuesto y beneficios para el Delegado Comercial.

Esta implantación se enriquecerá con la información que se obtenga del “censo de colegios”, actividad que está próxima a llevarse a cabo. Este Censo permitirá contar con información actual del mercado y sus necesidades, para poder definir de manera más clara la cantidad real de muestras y obsequios requeridos, ya no solo en base al presupuesto ni al producto sino también de acuerdo al mercado.

Bibliografía

- ABAD, Dario. Control de gestión. Colombia, Interconed Editores, 1997.
- AMAT, Joan. Control de gestión (una perspectiva de dirección). Barcelona, España, Gestión 2000, S.A., 2000.
- BELTRAN, Jesús. Indicadores de gestión (herramientas para lograr la competitividad). Colombia, 3R Editores, 1999.
- BENJAMIN, Enrique. Organización de Empresas: Análisis, diseño y estructura. España, Mc Graw- Hill, 2000.
- BLANCO, Illescas. El control integrado de gestión, México, Limusa Noriega Editores S.A., 2000.
- CASTILLO, Nelson y Rodríguez, Gabriel. Elementos para el seguimiento y control de la gestión, Caracas, Instituto Venezolano de Planificación (IVEPLAN) 1997.
- DIEZ DE CASTRO et. al. Administración y Dirección. España, McGraw-Hill/Interamericana, 2001.
- FRANKLIN, E. Auditoria Administrativa. México, McGraw-Hill, 2001.
- HURTADO, J. Metodología de la Investigación Holística. Fundación Sypal. Caracas, Tercera Edición, 1998.
- MEJIA, I. Raúl. Metodología de la investigación. La Paz, Sagitario, Segunda Edición, 2001.

- MIKLOS, T. y Tello. Planeación prospectiva (una estrategia para el diseño del futuro) México, Limusa Noriega Editores, 2000.
- KAPLAN, Robert y Norton, David. Cómo utilizar el cuadro de mando integral. Barcelona. España. Editorial Gestión 2000 S.A., 20011.
- PEREZ, Juan F. Control de la gestión empresarial, España, Editorial ESIC, 2000.
- SERNA, Humberto. Gerencia estratégica, Caracas, Ediciones Global S.A., 2000.

“APLICACIÓN DE LA NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD “NIIF 17” EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LOS ARRENDATARIOS”

POSTULANTE:	Verónica Recio Vargas Salas
TUTOR:	René Pinto Carrafa
MODALIDAD:	Trabajo dirigido
GESTIÓN:	2006

Introducción

El Leasing, catalogado como una de las innovaciones financieras de mayor éxito en Europa y Estados Unidos de Norteamérica, en Bolivia se lo considera como un medio de otorgar financiamiento no tradicional, innovador y especializado, que sin embargo la normativa nacional que respalda estas operaciones, carece de elementos suficientes para orientar a potenciales clientes cuando efectúan transacciones de leasing.

El tratamiento legal, financiero, tributario y contable de Leasing en Bolivia, se encuentra normado por la Ley 1488 Ley de Bancos y Entidades Financieras (texto ordenado); Ley 843 y Ley 1606 y sus Decretos Reglamentarios, en los aspectos tributarios; el D.S. 25959 normativa de las actividades de leasing y la Norma 10 del Consejo Técnico de Auditoría, en lo relacionado a la contabilización de arrendamientos financieros.

En Bolivia las operaciones de leasing se inician hace más de una década atrás, su aplicación es lenta y dificultosa; en la actualidad solo existe una empresa de leasing autorizada por la Superintendencia de bancos y Entidades Financieras la cual es Bisa Leasing S.A. una empresa del Grupo Financiero Bisa.

Esta empresa fue fundada en Abril de 1993, iniciando sus actividades en el mes de Julio del mismo año. La aprobación de su incorporación al ámbito de la Ley de bancos y Entidades Financieras, como filial del Banco BISA S.A. se realizó mediante Resolución SB N° 005/96 del 23 de enero de 1996.

“Bisa leasing S.A. fue creada con el objeto de realizar actividades y operaciones de arrendamiento financiero en sus diferentes modalidades (Leasing Directo y Leaseback), mediante la adquisición de bienes inmuebles, bienes muebles de aplicación industrial y vehículos, emisión de bonos y demás títulos valor representativos de obligaciones, y

adquisición de bienes del futuro arrendatario con el compromiso de cederlos en arrendamiento financiero”.

Objetivos

Objetivo general

- Desarrollo de la complementación a la Norma de Contabilidad No. 10 con aspectos fundamentales de la NIF 17, para uniformar el tratamiento contable de arrendamiento financiero en los estados financieros del arredramiento.

Objetivos específicos

- Definir y enumerar las distintas modalidades del leasing.
- Describir proceso de leasing financiero
- Aplicación del planteamiento del tratamiento contable del arrendamiento financiero en los estados financieros del arrendatario
- Presentación al Consejo Nacional Técnico de Auditoria el planteamiento, para su consideración
- Difusión del leasing en Bolivia.
- Apoyar al sector económico (arrendatarios) para facilitar la contabilización de estas operaciones.

Conclusiones

Armonizar según el diccionario de la Real Academia Española es: poner en armonía o hacer que no discuerden o se rechacen, dos o más partes de un todo, o dos o más partes que deben concurrir al mismo fin.

Esto significa, relacionado con el tema de este estudio, que aunque no existan normas exactamente iguales en los distintos países, todas ellas deben apuntar al mismo objetivo. Ese objetivo es que reconozcan los activos, pasivos ingresos y gastos con igual criterio, los mismos se encuentren valuados de la misma forma y por lo tanto los resultados que con su transacción se generan se obtengan bajo normas similares.

Para lograr que todos los países acepten las Normas Internacionales de Contabilidad como marco de referencia o paraguas bajo las cuales establecer sus propias normas.

Pero también, dado que las Normas Internacionales de Contabilidad no son estrictas en los criterios a utilizar, en una segunda etapa se debe más que armonizar- UNIFICAR – las normas de valuación y exposición, pues esta sería la única forma en que por iguales operaciones se expongan los mismos resultados en los distintos países.

Las Normas Internacionales de Contabilidad admiten, para valuar determinados activos, criterios distintos a opción del usuario. Las Normas contables que son utilizadas de uno u otro modo reflejan valores de activos diferentes y por ende resultados distintos que llegan a conformar patrimonios netos por diferentes valores.

El esquema contable propuesto, tiene por fin puntualizar y uniformar los registros contables en los estados financieros de los arrendatarios de una operación de Leasing Financiero, para que esta herramienta de financiamiento sea vista como una alternativa real y viable para la adquisición de bienes de capital, mediante el leasing directo y obtención de capital de trabajo mediante Leasebak.

Asimismo es importante destacar que los usuarios finales de esta propuesta, los arrendatarios, serán beneficiarios directos, al contar con un esquema contable, basado en Normas Internacionales de Contabilidad.

Asimismo tanto las entidades de fiscalización (Servicio de Impuestos Nacionales), como las entidades financieras, el momento de analizar la situación económica- financiera de las empresas, podrán comprender claramente las operaciones de arrendamiento financiero y el impacto que tienen en los estados financieros de los arrendatarios.

La implementación del esquema propuesto en los estados financieros de los arrendatarios, estará sujeto a sus políticas y aprobaciones respectivas.

Bibliografía

- Norma de Contabilidad Nº 10 NC10 Tratamiento Contable de los Arrendamientos del Consejo Técnico Nacional de Auditoría y Contabilidad.
- Guía Miller de PCGA Nueva Exposición y Análisis de los actuales PCGA Promulgados. Jan R. Williams. Edición 20 Aniversario, 1998- 1999
- Miller PCGA- Respuestas a casos prácticos. Reajuste y análisis de otros pronunciamientos corrientes de FASBiAICPA, 1998-1999
- MENDOZA Y. Adolfo, "Arrendamiento Financiero Leasing", 2da. Edición, Editorial Los Amigos del Libro, Cochabamba Bolivia 1999.
- MARTINEZ BRAVO, Juan Alberto, "El Leasing financiero": venta con reserva de propiedad", Biblioteca UPSA; Santa Cruz- Bolivia; 2001.
- SHAO, Stephen; "Estadística para economista y administradores de empresas"; Editorial Herrero Hermanos; México.
- SPIEGEL Murria; "Estadística", Editorial Mc Graw-Hill; Colombia, 1978.

Otras fuentes

- Memoria Anual 2004 de Bisa Leasing Sociedad Anónima
- "El Leasing en entidades microfinancieras", GTZ – FONDESIF, Enero 2001.

- VOLETIN INFORMATIVO, Noviembre 2004, Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, Bolivia.
- Ley de Bancos y Entidades financieras (14 de abril 1993), Texto ordenado 2002.
- Ley 1606 y sus Decretos Reglamentarios.
- Decreto Supremo Nº 25959

“ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA PARA LA EMPRESA ASESORES & AJUSTADORES DE SEGUROS”

POSTULANTE:	Julio César Saa Navarro
TUTOR:	Freddy Ramos Quiroga
MODALIDAD:	Trabajo dirigido
GESTIÓN:	2006

Introducción

Actualmente el mundo de los negocios avanza a pasos agigantados, y este movimiento arrollador va de las manos con los cambios, sociales, culturales, económicos y tecnológicos que surgen en el entorno.

Las empresas que deseen llegar con éxito en el futuro próximo tienen, y deben administrarse con una nueva visión de negocios. Esta nueva visión la llamamos Administración Estratégica, que como su nombre lo indica, es el conjunto de estrategias para la competitividad, por lo que se soporta en la planeación estratégica.

Cuando un pequeño empresario ofrece una clase de bienes o servicios aun grupo reducido de clientes, las áreas funcionales de la empresa pueden planearse, organizarse y coordinarse de manera informal. Pero cuando el bien o servicio se modifica o se sustituye o bien cuando los territorios de prestación de servicios se extienden, las áreas funcionales aumentan.

Debe darse mayor consideración a la necesidad para aplicar la administración estratégica en la pequeña y mediana empresa. En la práctica, más temprano o más tarde, la mayoría de las empresas, sobre todo en las pequeñas y medianas, pierden energía, no alcanzan sus metas, y erran su camino. A primera vista existen decenas de razones para que esto suceda: el bien o servicio se vuelve anticuado, la empresa a crecido con tal rapidez que el gerente general propietario no puede hacer frente a los problemas administrativos, la persona que inicio la empresa se retira dejando un vacío en la dirección, etcétera. Sin embargo, las razones anteriores y otra más para que una empresa no funcione adecuadamente se reducen a sólo tres:

1. La empresa ya no tiene un claro objetivo.
2. El propietario no sabe cómo alcanzar el objetivo general.

3. Hace falta una dinámica dirección.

Puesto que las tres razones de estos problemas de administración son las que administración estratégica esta destinada a resolver, las pequeñas y medianas empresas, sobre todo en dicha posición, pueden adoptar de manera provechosa esta practica, aunque es mejor prevenir que curar problemas administrativos, resulta necesario introducir la administración estratégica “antes” de que una empresa empiece a estancarse.

En el caso específico de la empresa Asesores & Ajustadores de Seguros, empresa que actualmente se encuentra en su cuarto año de gestión, tuve la oportunidad de participar como Contador General, responsable de llevar a cabo los registros contables y la emisión de los estados financieros. Pese a los buenos resultados pude evidenciar que la misma no se administra con una visión de largo plazo.

Objetivos

Objetivo general

- Diseñar un modelo de Administración Estratégica para la empresa Asesores & Ajustadores de Seguros que ayude a mejorar su posición competitiva.

Objetivos específicos

- Formular estrategias de especialización en diferenciación, para incrementar los ingresos por servicios prestados.
- Establecer las bases para la implementación de las estrategias, basadas en la eficiencia, calidad, innovación y capacidad de satisfacer al cliente, como ventajas competitivas.
- Diseñar sistemas de control de gestión estratégico basadas en el Cuadro de Mando Integral (Balanced ScoreCard).

Conclusiones

Habiendo culminado el estudio de investigación y el desarrollo de la propuesta, concluimos que:

Es posible implementar un modelo de administración estratégica en la pequeña y mediana empresa, basados en la teoría de los pensadores en administración estratégica, planificación estratégica y el cuadro de mando integral como herramienta de control de gestión estratégico e implementación de las estrategias.

Aplicando el modelo de administración estratégica en la pequeña y mediana empresa, se puede alcanzar el éxito y competitividad.

Las estrategias resultantes producto del estudio, marcan una nueva tendencia en el mercado asegurador boliviano, pues se introduce el concepto especialización en la administración de los reclamos automotores, a través del outsourcing o terciarización de servicios, y que nos permite estar preparados para hacer frente a la globalización, acorde a las tendencias mundiales en este aspecto.

El cuadro de mando integral como herramienta de control de gestión estratégico y de implementación de las estrategias, permitirá a Asesores y Ajustadores de Seguros realizar el seguimiento oportuno y tomar las decisiones adecuadas respecto a las desviaciones que se presenten.

Recomendaciones

La implementación de la propuesta dependerá de la participación activa y permanente de los principales actores de la empresa; el gerente propietario y personal ejecutivo, en todos los procesos de la administración estratégica y del conjunto de decisiones para asegurarla implementación y la ventaja competitiva.

La misión, visión, valores y los objetivos de largo plazo deberá difundirse en todos los niveles de la organización.

Establecer los planes de capacitación para formar conocimiento, competencias y trabajo en equipo.

Profundizar y desarrollar el estudio de la comparación de nuestro servicio con los de la competencia indirecta, puesto que no existe competencia directa en el mercado asegurador boliviano.

Bibliografía

- BERNAL V. Gonzalo.- "Texto El Cuadro de mando integral", Curso Taller- Santa Cruz, Bolivia, 2005,
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, "Ley de Seguros de la República de Bolivia" de 25 de junio de 1998,
- GUILLEN M. Carlos, "Código de Comercio concordado y anotado con arreglo a la edición oficial"- Gisbert y Cia. Libreros Editores- La Paz, Bolivia, 1981
- HERNÁNDEZ R. / FERNÁNDEZ C. / BAPTISTA P.- "Metodología de la Investigación" México- 3era. Edición,

- HILL Charles W.L./ JONES Gareth R. – “Administración Estratégica, un enfoque integrado”, McGRAW- Hill, Santa Fe de Bogotá- Colombia. 3era. Edición.
- HOFER Ch. y SCHENDEL D. “Strategy Formulation: Analytical Concepts”, West Publishing, L.A. 1978
- KAPLAN Robert y NORTON David “Cuadro de Mando Integral”- Ediciones Gestión 2000 S.A.- Barcelona España, 2002
- MAPFRE ESTUDIOS, “Introducción al Seguro, módulo I” Santiago de Chile, 1994,
- PORTER Michael- “Estrategia Competitiva”, México 1997- Vigésima Cuarta Edición.