

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

Para efectuar la presente investigación, se llevó a cabo una revisión bibliográfica de los trabajos realizados en anteriores oportunidades, relacionados con comunicación corporativa.

En tal sentido, se encontró el trabajo de investigación realizado por Nidia Fabiola Coronado (2001), para optar por el título de Magíster en Ciencias de la Comunicación en la URBE titulado La Gestión Comunicacional en la identidad Corporativa durante la implantación de sistemas de calidad. Este trabajo fue aplicado en MOSACA, Unidad Estratégica de Alimentos de Empresas Polar en la ciudad de Maracaibo.

En esta investigación la autora manejó las variables identidad, imagen y comunicación aplicada a la calidad y el servicio de atención al cliente y se basó en diagnosticar la gestión comunicacional de la empresa en la fase de implantación de las normas a partir de sus clientes internos para optar a la certificación internacional de calidad ISO 9000.

En este trabajo se midió el alcance de las políticas de la comunicación empresarial y el grado de identidad de sus trabajadores durante el proceso y se demostró que uno de los problemas dentro de la empresa por parte de los trabajadores eran los errados conceptos de la misión y visión de MOSACA, lo que constituye un problema de bajo nivel de

conocimiento de los valores de la organización debido al tipo de información que se genera en la empresa para darlos a conocer.

Por otra parte, se encuentra la investigación del Lic. González Paz Heberto (1998) cuyo trabajo tiene como título "La imagen corporativa interna de la empresa ENELVEN", para optar al título de Magíster de Ciencias de Comunicación de LUZ, también se refiere al cliente interno de la empresa de servicio ante el proceso privatizador. Fue un estudio descriptivo basado en la teoría de Garbett (1997) y como muestra aplicó un cuestionario estratificado a 321 trabajadores de la empresa Enelven.

Los resultados arrojaron que era favorable la opinión sobre las edificaciones y el ambiente de trabajo de la empresa, los equipos y la tecnología. Igualmente fue favorable la percepción respecto a la calidad del servicio prestado así como las expectativas que tenían los trabajadores ante el proceso de privatización.

Así mismo se encontró, otra tesis realizada en 1998, elaborada por Luz Maritza Reyes para optar al título de Magister en Mercadeo en la Universidad Rafael Beloso Chacín, denominada "La Comunicación Organizacional y el Desempeño Laboral de los empleados de la Contraloría General del estado Zulia", en ella plantea la relación existente entre la comunicación organizacional y la unión de ésta con los trabajadores, en la cual se pretendió relacionar los nexos existentes entre estas dos variables ya mencionadas, estableciendo características del proceso de comunicación y el nivel de desempeño del trabajador en base a un modelo de investigación.

Posteriormente, Luis Rodríguez (1996), para optar al título Licenciado en Administración en la URU-Valera, habla sobre el proceso de Investigación a nivel de los Jefes de Unidades en la C.A. Electricidad de los Andes, CADELA-Trujillo.

Esta investigación se basó en diagnosticar y evaluar el proceso de comunicación, concluyendo en que en gran parte el proceso es positivo ya que es considerada eficiente por algunos de los Jefes de Unidades. Por otra parte, la investigación refleja que del estudio realizado, este proceso presenta ciertas fallas a nivel general principalmente por una deficiente política organizacional y sistemas de comunicación obsoletos.

Rodríguez, en su investigación, evalúa las características de las políticas comunicacionales a nivel de los jefes de unidades, para determinar si el proceso comunicacional posee elementos necesarios para alcanzar los objetivos planteados, pero no ahonda sobre los factores que influyen para que esta comunicación sea efectiva.

En todo este material, no se pudo evidenciar una investigación que guardara una estrecha relación con la presente en lo que respecta a la evaluación de la gestión comunicacional corporativa de Pdvsa, en las comunidades Yukpas y Barí de la Sierra de Perijá.

Sin embargo, se debe resaltar que todas estas experiencias advierten la importancia que tiene el cliente interno para la consideración de los procesos comunicacionales de las empresas, ya que un trabajador bien

identificado con la organización y bien informado, podrá garantizar un proceso productivo excelente y alcanzar las metas propuestas.

A su vez, dichos mecanismos de comunicación interna debe ir reforzado con una política comunicacional corporativa hacia el entorno, donde la empresa desarrolle sus operaciones.

## **2.2 UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE POLÍTICA SOCIAL.**

Tomando en cuenta que las políticas corporativas de Pdvsa se enmarcan en las Políticas Sociales del Estado, se hace necesario definir qué es política social.

En tal sentido, para la aproximación de una definición de política social, se establecen criterios, económicos y sociales. Si bien, la parte fundamental de las condiciones sociales sobre las que actúa la política social son las políticas económicas, tratar de definir esta última se aleja del tema de estudio de esta investigación. Por tanto, se limitará a señalar que la distinción entre política económica y política social radica en que mientras que la primera se centra en el proceso de producción y acumulación, la segunda se preocupa por el proceso de distribución (Maigón, 1993: 23). Llegado a este punto cabe preguntar ¿qué se entiende por política social? Para comprender el término se debe tratar de entender el concepto de política y el concepto de lo social.

El concepto de *política* se entiende de manera diferente según la disciplina del conocimiento científico que haga uso del mismo. Etimológicamente la expresión política se deriva de la palabra griega *polis*, que significa "ciudad-estado" y que era la base de la organización política de la Grecia antigua. De lo que se sabe sobre la práctica política, se puede afirmar que la polis abarcaba todo lo que se relacionaba con el Estado y sus instituciones.

En tal sentido, en la edad moderna el término se emplea para indicar las actividades que de alguna manera tienen como punto de referencia todo lo que se refiere a la ciudad y en consecuencia al ciudadano, a lo civil, lo público, también lo sociable y lo social. En pocas palabras, tiene como punto de referencia el Estado (Bobbio, 1991: 1212).

Por otra parte, para el sociólogo MAX WEBER, la política es:

" ... una comunidad cuya acción social se orienta hacia la subordinación a un orden establecido por los participantes de un territorio y de la conducta de las personas que pertenecen a él, a través de su disposición a recurrir a la fuerza física (Weber, 1992: 1056).

Según esta definición, WEBER consideró claramente la política como una estructura social, poniendo más atención en relacionar sus ideas con sus orientaciones sobre acciones individuales y no de la colectividad.

De modo que, en los planteamientos tanto de BOBBIO como de WEBER se encuentra que la política es toda actuación social. En este sentido, aparece como la relación entre la idea y la acción política, como la motivación, el instrumento y el fin de toda actuación humana, ya sea dentro o fuera de las estructuras formalizadas de la organización social.

Por tanto, se puede decir que la política en la sociedad, es toda actuación pública motivada por unos intereses y objetivos determinados, teniendo como instrumento para entender la función y el sentido de toda actividad humana la organización, el equilibrio y el acondicionamiento de los intereses y capacidades de los integrantes de la sociedad.

Por tanto, la política es todo lo que se refiere a las relaciones sociales de modo tal que la política coincide con lo social. Pero, ¿qué se entiende por social? Lo *social*, generalmente, se define como lo perteneciente a la sociedad. SPENCER define a la *sociedad* como:

“ ... una entidad porque aunque formada por una unidad discreta, se produce cierta concreción de su asociación por obra de la persistencia general de sus relaciones en toda el área ocupada ( Spencer, 1908: 448 citado en Ritzer 1993 (a): 138).

De manera que SPENCER contempla la sociedad como una agregación de personas que forman un grupo en el que se produce cooperación, la cual requiere cierta forma de organización con el objeto de obtener fines comunes.

Esta cooperación puede entenderse de dos maneras: la primera será espontánea o inconscientemente desarrollada al servicio de los intereses de los individuos, e indirectamente al de los de la sociedad. La segunda está constituida por la defensa y el gobierno, es decir, la organización política como un sistema creado consciente e intencionalmente al servicio directo de los intereses de la sociedad, e indirectamente a los del individuo (Spencer, 1908: 448, citado en Ritzer, 1993(a): 139).

Este segundo sistema define a la sociedad como la base sobre la cual se estructuran las demandas económicas, ideológicas, sociales y religiosas, a las cuales el sistema político debe tratar de darle solución a través del Estado. Esta intervención del Estado al buscar darle respuesta a las demandas formuladas por la sociedad es lo que se conoce como *políticas públicas*. Son ellas las que solventan o disminuyen los problemas que se presentan en una sociedad y que los individuos por sí solos no podrían superar.

En tal sentido, se entiende por *política pública* a:

" ... el curso de acción intencional llevado a cabo por el gobierno en su interés por alguna materia pública. Es decir, son decisiones que el gobierno toma o deja de tomar ... "  
(Anderson, 1976. Citado en Dinoya, 1986: p.23).

En líneas generales, todo sistema político, independientemente de su constitución o filosofía, necesita del apoyo de la población y a su vez recibe

demandas de la misma. Si se trata de explicar esta noción bajo la Teoría de los Sistemas, los insumos que recibe el sistema político, son procesados a través de las denominadas *funciones políticas*. El resultado de ese proceso son los productos, los cuales pueden ser, entre otros, decisiones, políticas y/o programas.

Si bien algunos autores como MARSHALL sostienen que las políticas públicas o de gobierno son sinónimo de política social, ya que ellas tienen acciones e impactos directos sobre el bienestar de los ciudadanos al tratar de suministrarles todos los servicios (Marshall, citado por Maigón, 1993: 83); TAHIS MAIGON aclara que las políticas sociales pueden ser consideradas una política pública más, sólo que se diferencian porque sus características vienen dadas a través de los objetivos, los significados y las direcciones de sus acciones (Maigón, 1993: 83). Por tanto, se puede argumentar que lo que regula, construye y mantiene el bienestar social de una población son los mecanismos de la política social.

En tal sentido, MAIGON define a la política social de la siguiente manera:

“... en un extremo como la construcción programada de transformaciones que afectan la realidad global orientando a la sociedad hacia nuevos modelos de desarrollo y en el otro extremo como el conjunto de políticas de los diversos sectores que normalmente se identifican como salud, educación, vivienda y seguridad social”. (Maigón, 1993: 85).

En tal sentido, se reafirma lo expuesto al comienzo de este apartado, ya que las políticas corporativas de Pdvsa orienta su inversión social hacia el desarrollo y consolidación de los servicios de salud, educación, ambiente e infraestructura.

### **2.3 EL PAPEL DEL ESTADO EN LA POLÍTICA SOCIAL: LA POLÍTICA DEL BIENESTAR SOCIAL VS. NEOLIBERAL.**

Existe una importante discusión sobre cuáles deben ser las atribuciones del Estado en materia de política social. Actualmente se habla de dos posiciones contrapuestas: la propuesta del *Estado de Bienestar* y la propuesta *neoliberal*.

Así se tiene que para GLORIA REGONINI el Estado de Bienestar o Estado existencialista no es más que:

“ ... un Estado que garantiza estándares mínimos de ingreso, alimentación, salud, habitación, educación, a todo ciudadano como derecho político y no como beneficencia ... (Regonini, 1991: 551).

El Estado de Bienestar asume la función distribuidora de los recursos para financiar su gestión y adjudicarse la dirección general de la sociedad al regular la actividad del mercado. El Estado, a través de la intervención

gubernamental garantiza un mínimo de igualdad y una condición digna de existencia para toda la población.

La principal crítica que se le hace al Estado de Bienestar, es que se convirtió en un Estado propietario y asistencial que asume de manera creciente las demandas de la población. Este paternalismo lleva a considerar a los grupos sociales en término de entes pasivos, sin ninguna injerencia directa en lo que respecta a la solución de sus problemas, la atención de sus necesidades y la conducción de su desarrollo.

En este sentido, se genera un sostenido crecimiento de las demandas hacia el Estado, lo cual origina la imposibilidad de financiar su gestión, y por tanto se produce un paulatino desgaste en las relaciones de estado-sociedad, particularmente en lo que se refiere al estilo de política social.

Por otra parte, *la propuesta neoliberal* surge como una reacción a la experiencia de la implantación del Estado de Bienestar. En esta propuesta el papel del Estado es el de garantizar la iniciativa y libertad de las actividades económicas y por tanto promover la competencia (Vial, 1992: 156).

Según MAIGON el papel del Estado en el modelo neoliberal consiste en:

“... intervenir preferiblemente de manera indirecta, a través de estímulo, administrando la justicia, velando por el cumplimiento de los preceptos constitucionales y garantizando la

libertad y la igualdad de oportunidades  
...”(Maigón, 1993: 76)

En el ámbito social la propuesta neoliberal define el bienestar social como un área que pertenece a la esfera de lo privado, por tanto, el Estado interviene en éste sólo con el objeto de garantizar un mínimo de provisión de servicio público para los sectores sociales más desposeídos, el resto es controlado desde el mercado (Vial, 1992: 163).

Al contrario de la propuesta del Estado de Bienestar en la cual lo social era una de las principales áreas a las que el Estado debía prestar atención, en la propuesta neoliberal, cada ciudadano debe preocuparse de su propio bienestar a través del mercado. Dentro de esta propuesta la concepción de la política social es transitoria, pues una población necesitada recibe a través de estas políticas las herramientas necesarias para insertar dentro de la economía productiva, una vez logrado esto ya no se hace necesaria la ayuda estatal (Stahl, 1994: 50).

Las política corporativa de Pdvsa se enmarca en la propuesta neoliberal, ya que su intervención a nivel social está establecida a través del estímulo y desarrollo de las oportunidades de cada comunidad adyacente a sus áreas operacionales, garantizando las herramientas necesarias para que la comunidad logre un desarrollo económico autosostenible.

## **2.4 IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN EL DESARROLLO SOCIAL.**

Se debe tener presente que todo grupo requiere una conducción (*liderazgo*), que facilite la tarea y favorezca el logro de sus objetivos; pero esa conducción ha de ser distribuida en todo grupo con el fin de que todos los miembros tengan oportunidades de desarrollar las correspondientes capacidades.

El desarrollo social pretende promover cambios racionales a nivel de los pequeños grupos, de acuerdo con sus peculiaridades y con su potencial de recursos naturales y humanos. Constituye así, un instrumento de desarrollo integral a través del desarrollo local.

Por tanto, el desarrollo de la comunidad supone la selección y capacitación de líderes naturales en el grupo comunitario, realizando labores iniciales de promoción, preferiblemente a cargo de los propios líderes naturales previamente preparados, contando por su puesto con la ayuda de promotores externos, de orientadores e iniciadores de programas; contando con la plena participación y la colaboración de los habitantes, aprovechando los recursos existentes, y la colaboración que pueda prestar los organismos oficiales a las entidades particulares. El desarrollo social es un programa de trabajo no impuesto desde afuera, sino elaborado en razón de las necesidades sentidas de la misma comunidad organizada, hasta donde sea posible, por dirigentes naturales de la misma (Acedo, 1968, p. 52).

En tal sentido, Pdvsa, conciente que la intervención social, debe apuntalar hacia el desarrollo de las potencialidades de las comunidades, ya que son estas los enlaces entre Pdvsa y la comunidad, y debe dirigir y ejecutar los programas diseñados en conjunto Pdvsa y comunidad. Es por esto que en el diseño de sus programas buscan fomentar y fortalecer el liderazgo local.

## **2.5 POLÍTICA SOCIAL Y DESARROLLO.**

El desarrollo social implica un conjunto de opciones sociales articuladas con una serie de opciones económicas implicando todas ellas una verdadera estrategia de desarrollo (Rodríguez, 1990: 28). Esto presupone que la capacidad real de una sociedad para poner en marcha una estrategia de desarrollo, reside fundamentalmente en la calidad de su recursos humanos, en sus niveles de calificación y destreza, y en las actividades económicas y en la sociedad en general.

En tal sentido, para que la estrategia de desarrollo pueda adquirir la dimensión integral que le corresponde, ella debe ser resultado de una reflexión y una decisión concertada sobre la sociedad, sus recursos, potencialidades y necesidades. Esto significa que en sus orientaciones deben colaborar gobierno e iniciativa privada para que de esta forma lograr estimular la acción de los grupos, promoviendo una actitud colectiva e individual de cambio desde las propias comunidades.

Por otra parte, la expresión más amplia y profunda, equivalente a *desarrollo* y su interpretación posee, según Acedo, dos características fundamentales:

" ... a) que aprecia el fenómeno desarrollo en toda su extensión e intensidad, tal como es en realidad y reconoce la distinción de sus aspectos solamente como una clasificación conceptual, de validez científica, para el análisis de sus problemas; y, b) implica la totalidad humanización del concepto, convirtiendo al hombre como tal en la columna central del problema, sujeto y a la vez objeto del desarrollo y protagonista del esfuerzo por alcanzar el equilibrio social (Acedo, 1971: 59).

Esta significación supone que todo el sistema general de las relaciones humanas está comprendido dentro del concepto genérico de lo *social*, por tanto, los aspectos económicos, políticos, religiosos, externos, culturales, morales, y sociales, se confunden con desarrollo global, integral o humano.

De manera que, el *desarrollo comunitario*, persigue el desarrollo integral, considerando al hombre en el aspecto económico, social, cultural y espiritual, logrando así, la integración del marginado y la conversión del pueblo consciente, cumplidor de sus responsabilidades individuales y sociales, con plena participación en el desarrollo socio-económico del país (Acedo, 1968: 56).

El desarrollo de la comunidad encierra conceptos básicos. Entre ellos el de *comunidad*, la cual se entiende como el conjunto de vecinos que conviven en un sector, barrio, urbanización, entre otros, que participan de algún interés o función común en la búsqueda y solución de su problemática comunal. Hay comunidad cuando los vecinos tienen arraigado el sentido de pertenencia colectiva, cuando se está consciente que se vive en comunidad (Dirección general de desarrollo social).

El término *desarrollo de la comunidad* encierra dos ideas fundamentales: la idea de aceleración consiente del cambio económico, tecnológico y social (desarrollo); y, la de localidad referente al cambio social planificado en una aldea, villa o ciudad, y a los proyectos que toman importancia para esas localidades y que puedan ser iniciados y llevados a cabo por la población local (Sanders, 1979: 635).

El *desarrollo de la comunidad* es evidentemente una técnica de acción social, se define en su sentido más amplio como:

“ ... toda acción destinada a promover el desarrollo de una localidad o región, bien sea en forma directa o indirecta, con base en la promoción humana y con la verdadera participación del hombre en su desarrollo (definición elaborada por IVAC, citado en Acedo, 1968: 50).

Entre los elementos fundamentales del desarrollo de la comunidad, se encuentran el cambio de actitud como proceso indispensable para el logro de

un desarrollo permanente; una organización integral de la comunidad que le permita la mejor utilización de los recursos tanto internos como externos y potenciales; capacitar individual y colectivamente a las comunidades para lograr un crecimiento autosostenido; la integración de la comunidad a los diversos niveles con miras a la integración nacional; y, la coordinación con todos los organismos, a todos los niveles para lograr un mayor y mejor rendimiento de los recursos humanos, técnicos y financieros asignados a los diferentes programas (Acedo, 1968: 58).

Es importante resaltar que los *requisitos sociales*, llamados generalmente *desarrollo comunitario* se refieren sobre todo a:

“ ... diversos aspectos del comportamiento y de la capacidad de la población para responder a los incentivos y compromisos del desarrollo. Uno de los aspectos más importantes se refiere a las ideas, actitudes y motivaciones de la población hacia los problemas y retos del desarrollo (Utría, 1981: 210).

En tal sentido, el desarrollo comunitario pretende promover cambios racionales en el nivel de los pequeños grupos, de acuerdo con sus peculiaridades y con sus potencialidades de recursos naturales y humanos, constituyendo, de esta forma, un instrumento de desarrollo integral a través del desarrollo local.

Ahora bien, para que el desarrollo adquiera verdadero dinamismo, es indispensable la participación e integración del pueblo como agente del

desarrollo. La participación popular es aquella que motiva e integra a la población para que en la medida de sus posibilidades y capacidades, participe en el planeamiento y ejecución del desarrollo, creando una corriente comunicativa desde las altas esferas, que tiende a unir los esfuerzos en una tarea en común.

En tal sentido, Pdvsa dentro de su principio de responsabilidad social, establece el logro del desarrollo sostenible de las comunidades adyacentes a sus áreas operacionales, donde combina el crecimiento económico con el desarrollo social y ambiental.

## **2.6 PARTICIPACIÓN Y CAPACITACION EN LA POLÍTICA SOCIAL.**

Tomando en cuenta que, las políticas sociales pueden considerarse como un tipo de respuesta de carácter público a determinadas demandas las cuales expresan necesidades de la comunidad; se plantea como aspecto relevante ubicar el tipo de participación que tienen estas comunidades dentro de las políticas sociales.

Para ello lo primero que se debe hacer es definir qué se entiende por **participación**. En un sentido amplio, la participación puede ser concebida como:

" ... la intervención en los procesos decisionales y el poder como la capacidad de participar en las decisiones que comprometen el destino de una colectividad (Acurero, 1995: 11).

Así mismo, ROBERT DAHL señala que este tipo de participación es necesaria ya que en una democracia y, por supuesto, en todo proceso de toma de decisiones:

“ ... los ciudadanos deben contar con oportunidades apropiadas y equitativas para expresar sus preferencias con respecto a la solución final. Deben tener oportunidades apropiadas y equitativas para incorporar temas al programa de acción y para expresar las razones que los llevarán a subscribir una solución en lugar de otra (Dahl, 1992: 135).

Además, se debe considerar a la participación como “ ... el tomar parte personalmente de manera activa en las deliberaciones o decisiones sobre las comunidades ...” (Sartori, 1994: 74).

La participación supone un esfuerzo, una acción dirigida a insertarse en la tarea común. También requiere mecanismos institucionales que asuman el hecho que los hombres están insertados en múltiples sociedades y que es en ella y a través de ella que se debe canalizar la participación. Para esto se supone que la población está suficientemente informada de los elementos que están involucrados en su participación y esta información debe ser objetiva, completa y comprensible.

Por otra parte, Acedo al hablar de la participación, destaca la existencia de dos tipos. La *pasiva* cuando, si bien el individuo ha contribuido como fuerza productiva a crear los beneficios y los productos de su comunidad, es considerado un objeto del proceso social. La *activa*, en la cual

se toma al individuo como sujeto de la vida social, pues él forma parte no sólo en el goce de los beneficios y productos sino que también en el proceso de toma de decisiones que afectan la vida de un país en sus distintos niveles (Acedo, 1968: 112).

Este último tipo de participación cobra fuerza si se considera a la sociedad ya no sólo como la productora de bienes y servicios sino como un cuerpo social formado por una red de centro de decisiones políticas, económicas, culturales, entre otros; y se considera también al hombre no sólo como objeto de servicio y centro de necesidades sino además como sujeto que contribuye a plasmar la sociedad global. De manera que la participación de la población en los programas sociales aparece como un requisito fundamental para el mejoramiento de su eficiencia y el logro de metas comunes.

En tal sentido, la formación, consolidación y permanencia de la participación comunitaria es necesaria por cuanto promueve el óptimo funcionamiento de la comunidad en relación a los procesos de solución de problemas básicos, activa la planificación de actividades culturales, recreativas, deportivas, de formación y capacitación; impulsa relaciones de cooperación con los organismos públicos que tienen competencia en la solución de los problemas que afectan a la comunidad, además que enriquece la vida social e integra a los miembros de la comunidad.

Por otra parte, se debe tener presente que la participación en la gestión local debe darse a través de la organización de las comunidades,

bien sean organizaciones vecinales, sindicales, estudiantiles, partidos políticos, entre otros, las cuales deben convertirse en órganos auxiliares e intermediarios entre el Estado y las comunidades, para de esta forma asegurar su participación en el proceso de gestión municipal y local, para luego seguir ascendiendo al nivel regional y nacional.

Además, la población debe estar en condiciones de evaluar la información que recibe, de ponderarla a la luz de los valores presentes en toda acción humana y de insertar su esfuerzo y su interés personal o de grupo en la tarea común. En otras palabras, la población debe estar *capacitada* para poder asumir una posición ante cualquier decisión que deba tomar.

En tal sentido, la *capacitación* será efectiva en la medida que sea un instrumento de las agrupaciones de base local para asumir organizada y responsablemente con lucidez su rol como sujetos activos en la construcción de la sociedad.

Este proceso no puede ser inmediato ni espontáneo, sino que debe hacerse a través de aproximaciones sucesivas, lo que implica seguir necesariamente un recorrido ordenado de análisis y síntesis para hacerlo coherente. Con la capacitación se busca que los grupos adquieran una visión totalizadora de la realidad, en la que cada elemento de ella sea captado en su articulación dinámica, compleja y contradictoria que constituye la realidad concreta.

En este sentido, la organización de la comunidad es fundamental, pues ella es la vía para la participación social y la interlocución con el Estado, es decir, es el instrumento de las responsabilidades compartidas entre la comunidad y el Estado en las políticas sociales.

De tal manera, se puede percibir que la política de inversión social de Pdvsa, está determinada por los parámetros de las políticas neoliberales y estructurales del estado, focalizando el desarrollo integral de las comunidades bajo las bases de la capacitación y participación comunitaria.

## **2.7 LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN EL LOGRO DE LA POLÍTICA SOCIAL.**

El papel de la comunicación en una empresa se resume, por una parte en la preparación y ejecución de la política de comunicación, cuyos resultados son mensajes que representan todas las facetas de la organización de forma clara e interesante. Por otra parte, en la supervisión de los cambios en el entorno relevante y a la anticipación de sus consecuencias en la política de comunicación de la empresa. ( Cees, 1997: 1,2).

Serna Gómez (1992), sostiene que en los últimos tiempos, las organizaciones han venido haciendo énfasis en la importancia de la comunicación interna (cliente interno), y que es importante que la organización den a conocer al público interno cuales son los componentes de la identidad que se relacionan con los principios básicos organizacionales,

los cuales son asumidos como propio. Estos son: misión, visión, valores, políticas, objetivos y estrategias (Serna, 1992: 12).

De manera que, va surgiendo una disciplina nueva "la comunicación corporativa", la cual mira la problemática de la organización desde la categoría de diferentes órdenes, como la comunicación, la sociología, el recurso humano, la gerencia, el diseño, la administración, el mercado, y muchas otras que aún no se han manifestado.

De ahí, la importancia de resaltar la comunicación corporativa, en un empresa, ya que es un

" . . . instrumento de gestión por medio del cual toda forma de comunicación interna y externa conscientemente utilizada, esta armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para la relaciones con los públicos de los que la empresa depende" . (Van Riel, 1990; citado en Cees, 1997: 26)

Según Cees, existen tres formas de comunicación corporativa, las cuales son: comunicación marketing, comunicación de dirección y comunicación organizativa. La comunicación marketing se usa como termino general para cubrir la publicidad, la promoción de venta, entre otros.

Por otra parte, la comunicación de dirección sostiene que la responsabilidad de la comunicación alcanza a todos los niveles de una organización; ya que tanto los directores gerentes, los mandos intermedios y los ayudantes de dirección utilizan la comunicación para alcanzar los

resultados deseados. La comunicación organizativa está dirigida al público con los cuales la organización tiene una relación interdependiente, normalmente indirecta (Ídem: 8 – 19).

La comunicación corporativa tiene definida tres líneas centrales de responsabilidades, las cuales son las siguientes: a) formula iniciativas para minimizar las diferencias no funcionales entre la identidad deseada y la imagen deseada. b) diseña el perfil de la empresa a través de el producto. c) designa que tarea en el campo de la comunicación debería formular y ejecutar las tareas efectivas que faciliten la toma de decisiones sobre asuntos relacionados con la comunicación (Serna, 1992: 23).

Por otra parte, Van Riel identifica al comportamiento, la comunicación y el símbolo, como los elementos a través de los cuales una empresa transmite su identidad corporativa (Van Riel, 1997: 17). De manera que el autor sostiene que de estos tres elementos el más importante es el comportamiento, ya que una organización será calificada de acuerdo a como actúe con su público interno y externo.

La comunicación, siguiendo con lo expuesto por Van Riel es de los tres, el elemento más condescendiente, ya que permite transmitir mecanismos imprecisos de forma directa. Por último, la empresa a través del simbolismo, es que da a conocer lo que representa, esto a través de mecanismos tácticos (Ídem).

Por tanto, la comunicación corporativa es una nueva visión del rol de la comunicación tanto dentro de la organización como en las relaciones entre

la organización y su entorno. ( Ídem: 23). En tal sentido, Costa establece la importancia de la comunicación corporativa como una herramienta que debe poseer toda organización como estrategia de gestión para la competencia (Costa, 1993: 8).

## **2. 8 PETRÓLEOS DE VENEZUELA Y LA INVERSIÓN SOCIAL.**

### **MISION, VISION Y VALORES DE PDVSA.**

Pdvsa, dentro de su política corporativa, mantiene permanentemente, dentro de la Organización, la importancia de la comunicación interna los componentes básicos de identidad, los cuales son misión, visión y valores.

**Misión.** Satisfacer las necesidades de energía de la sociedad. Apoyándose en la excelencia de la gente y tecnología de vanguardia, y creando el máximo valor para la nación venezolana.

**Visión.** Ser la corporación energética de referencia mundial por excelencia.

**Valores.** Dirige sus negocios con la propuesta de cumplir la misión y visión, fundamentados en los siguientes valores: integridad, respeto por la gente, equidad, responsabilidad social, seguridad y competitividad.

### **2.8.1 POLITICA CORPORATIVA DE INVERSIÓN SOCIAL.**

La política corporativa de inversión social de Pdvsa, esta fundamentada en la participación y aplicación de recursos propios para promover la movilización de voluntades, capacidades y recursos externos que permitan acometer acciones concertadas de carácter social, económico,

ambiental y de fortalecimiento institucional, que retornen en una dinámica de prosperidad de la comunidad, a la vez de armonizar las relaciones de la empresa con sus audiencias clave y facilitar de ese modo, el cumplimiento de los objetivos del negocio.

**Esta Política Corporativa tiene como premisas:**

La definición de una Política de Inversión Social, la cual es parte integral de la Política Corporativa de Actuación Pública de la industria petrolera y su concepción responde a la intención de dotar a la empresa de un elemento práctico para el ejercicio de su Responsabilidad Social.

La implantación de la Política Corporativa de Inversión Social estará bajo la custodia de las organizaciones que conducen los procesos de Asuntos Públicos. Su éxito, depende de manera fundamental de la participación alineada de cada una de las unidades organizacionales y personal de la corporación que interactúen con públicos externos.

El Recurso Económico fundamental para la aplicación de la Política Corporativa de Inversión Social es el Presupuesto de Donaciones y Liberalidades.

Para lograr la integración orgánica de la industria petrolera con la sociedad venezolana, la Política Corporativa de Inversión Social persigue los siguientes objetivos:

- ◆ Facilitar el cumplimiento de las metas del plan de Negocio establecido por el accionista.

- ◆ Fortalecer la vinculación armoniosa de Pdvsa con su público clave.
- ◆ Constituir a Pdvsa en factor catalizador del desarrollo social autosostenible, principalmente de las comunidades emplazadas en su áreas geográficas de interés operacional.

En la aplicación de ésta política, la corporación se conduce según los siguientes principios:

- ◆ Actuación corporativa, no sustitutiva. Participa en el desarrollo social de la comunidad de acuerdo a esquemas de responsabilidad compartida, sin sustituir responsabilidades propias de otros entes.
- ◆ Actuación proactiva no reactiva. Dedicar esfuerzos al cumplimiento de responsabilidades planificadas y concertadas con sectores claves de la comunidad, evitando reaccionar ante necesidades o peticiones aisladas bajo presión que obliguen a la improvisación.
- ◆ Actuación integral, no puntual. Promueve el desarrollo regional y local, concentrando esfuerzos en áreas sensibles a de las áreas operacionales de Pdvsa, con preferencia de atención a los sectores más necesitados de la población y en aquellos aspectos que se hayan identificado como claves para asegurar un desarrollo de la comunidad, haciéndola económicamente independiente de la industria petrolera.

En el ejercicio de la Política Corporativa de Inversión Social, las organizaciones que comparten los procesos de Asuntos Públicos de Pdvsa

buscan crear sinergia a través de la coordinación de actividades entre el socio, la comunidad y el sector oficial, a fin de evitar duplicidad de esfuerzos y recursos.

Sin embargo, la ejecución del presupuesto de donaciones y liberalidades es responsabilidad exclusiva de la función de Asuntos Públicos. Por otra parte, la política corporativa busca el establecimiento de alianzas con el concurso de aquellos sectores de la Sociedad Civil cuyo respaldo pueda resultar estratégico en momento de amenazas a la reputación e imagen de la empresa y para asegurar, si no el favor público, al menos su neutralidad. En este sentido esta política sugiere:

- ◆ Crear alianzas con organismos de cooperación técnica y/o financiera nacionales e internacionales a través de la suscripción de Convenios, previa autorización de la Gerencia Corporativa de Asuntos Públicos.
- ◆ Integrarse a red y foros nacionales de conocimiento para promover en el personal de Pdvsa el intercambio de información sobre mejores prácticas de tecnología social.
- ◆ Crear espacios de interacción cara a cara con la comunidad. En tal sentido, se estimulará la participación del personal de la corporación en la realización de programas de desarrollo social mediante el voluntariado corporativo.

La coordinación de la estrategia de comunicación sobre las relaciones de la empresa con la comunidad, es una actividad esencial para favorecer la imagen de Pdvsa y sus filiales como corporación socialmente responsables. Corresponde a Asuntos Públicos gestionar lo relativo a la ejecución de dicha estrategia. En todo caso, en la divulgación de dichos esfuerzos se comparte crédito con las organizaciones públicas y privadas que participan conjuntamente con la corporación en acciones de promoción del desarrollo sustentable de la comunidad.

Por otra parte, fomenta la capacitación y el adiestramiento del personal en el área de Desarrollo Social, a fin de diseñar programas de interacción con el personal de línea, cuyo objetivo sea el de concientizarlos acerca del impacto del entorno social sobre el negocio.

## **2.8.2 POLÍTICA CORPORATIVA DE COMUNICACIONES DE PDVSA**

Pdvsa es la principal empresa del país y una de las corporaciones energéticas más importantes del mundo. Es una empresa del Estado venezolano, expuesta permanentemente a la instantaneidad informativa de los medios. Sus actuaciones influyen sustancialmente en matrices de opinión pública nacionales e internacionales, requiere mantener una sólida reputación como ventaja competitiva, es objeto de un alto escrutinio público, tanto en Venezuela como en el ámbito internacional, necesita mantener una gestión comunicacional efectiva en apoyo a sus intereses estratégicos y comerciales.

Por lo tanto, la política comunicacional establece posicionar a Pdvsa como una empresa comercial y eficiente, comprometida con el desarrollo integral del país, guiada por principios éticos, sociales y económicos coherentes y transparentes. Y a su vez , proveer un marco referencial claro, unívoco y consistente en relación con las orientaciones sobre las cuales se sustenta el proceso de alineación e interacción de Pdvsa con sus públicos prioritarios.

En cuanto a la investigación del entorno, se establece Intensificar el uso de la metodología de Gerencia por Asuntos Clave, para focalizar la elaboración y emisión sistemática de mensajes, a fin de garantizar un discurso corporativo coherente, pertinente y relevante. La cual permite interactuar sistemáticamente con la unidad de Investigación de Entorno, con la finalidad de manejar estratégicamente las comunicaciones referidas a los asuntos clave del negocio.

Es importante señalar que el principal portavoz de Pdvsa es el presidente de la Corporación. Los vicepresidentes de Pdvsa son voceros formales de la Corporación. Son también voceros formales de la Corporación todos aquellos designados por el Comité Ejecutivo de Pdvsa.

Por otra parte, los vice-presidentes de divisiones y presidentes de filiales son voceros puntuales en relación con asuntos operacionales y vinculados a su área de responsabilidad. Los gerentes o la máxima representación de la empresa en las áreas son voceros puntuales en relación con asuntos operacionales. Los gerentes de Asuntos Públicos son voceros

en la interacción con los poderes públicos, medios de comunicación social y comunidades vecinas a las áreas operacionales y voceros internos para mercadear la función de Asuntos Públicos. Y los responsables de comunicaciones son voceros formativos que contribuyen a aclarar y enriquecer el conocimiento que sobre el negocio tienen las audiencias clave.

Los mensajes emitido por la corporación deben atender las necesidades del mercado de información en forma clara, veraz y oportuna. Configurando y difundiendo mensajes basados en el interés estratégico de la Corporación y su plan de negocio, con énfasis en materia de seguridad, higiene y ambiente, el personal y la comunidad. Orientando su contenido al logro de una direccionalidad positiva de las matrices de opinión pública en torno a la Corporación.

Es importante señalar, la actuación de los medios de comunicación dentro de la corporación está basada en el diálogo directo con énfasis en la eficiencia y la productividad del proceso comunicacional. Diversificar el aprovechamiento de los medios de comunicación internos y externos (cara a cara, impresos, audiovisuales y virtuales), de manera de mantener la competitividad necesaria en los procesos de fijación de temas de opinión pública. A su vez establecer mecanismo para alertar sobre la necesidad de mantener al día la plataforma tecnológica mediática de la Corporación.

Otro elemento de destacar, es la prioridad de PDVSA en las comunicaciones al público interno de la Corporación (accionista, empleados, contratistas y socios), y a su vez asegurar la proactividad en las

comunicaciones hacia el público externo, con especial atención a los agentes económicos nacionales e internacionales y las comunidades vecinas de la Corporación. Y en cuanto a la comunicación interna de la corporación, la cual está basada en difundir los principios y valores corporativos, reforzar el sentido de pertenencia, difundir la orientación de negocios entre todos los empleados, las informaciones relacionadas a normas, planes y beneficios de la Corporación y promover la comunicación de doble vía entre supervisores y supervisados.

En referencia la comunicación externa de la corporación, ésta se define bajo las siguientes premisas: aprovechar el valor de oportunidad de la información; emplear voceros especializados y facultados con autoridad formal; procurar espacios estratégicos en medios de comunicación así como en eventos nacionales e internacionales; contribuir a la formación de públicos externos acerca del negocio energético y Pdvsa.

Es importante resaltar la funciones de la Gerencia Corporativa de Asuntos Públicos, la cual es apoyar a la Junta Directiva de Pdvsa en las actividades de comunicación directa con los poderes públicos nacionales e internacionales. La Gerencia Corporativa de Asuntos Públicos, a través de su Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, se encarga de la implantación y revisión permanente de esta Política de Comunicaciones Corporativas, así como de apoyar la definición de los ejes temáticos estratégicos de la Corporación. Por otra parte, las gerencias de Asuntos Públicos de las divisiones, unidades de negocio y filiales, diseñan y ejecutan

sus respectivos planes de comunicación con base en esta Política, y deberán contar con la aprobación de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas para todas aquellas iniciativas de comunicaciones que tengan carácter corporativo.

Es importante señalar que, la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas es la instancia fundamental de aprobación de los productos comunicacionales corporativos nacionales e internacionales, y compete a la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas mantener informados a sus públicos internos sobre los mensajes estratégicos de la Corporación.

La Unidad Básica de Servicios Comunicacionales y Relaciones con el Entorno, en Pdvsa Servicios, asesora, elabora y distribuye los productos comunicacionales, según los fines derivados de esta Política y los planes del Centro Corporativo, divisiones, unidades de negocio y filiales.

## **2.9 APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE INVERSIÓN SOCIAL DE PDVSA.**

**Caso: Programa Integral para las Comunidades Yukpa y Barí de La Sierra de Perijá.**

### **2.9.1 Antecedentes.**

El Programa Integral para las Etnias Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá surge por el interés manifiesto de PDVSA a través de la operadora MARAVEN, S. A en el año 1.996– 1.997 en desarrollar actividades que en el largo plazo transformaran las condiciones de vida de las comunidades indígenas en la Sierra de Perijá, procurando la reafirmación de sus

características socioculturales y potenciar la capacidad de relación frente a su entorno.

Además de lo anterior la Sierra de Perijá contaba, y hoy día en cuenta, con una serie de características que la califican como un área de especial atención, es Parque Nacional – área de administración especial – por parte de el Estado Venezolano, en su vertiente oeste es línea fronteriza con la Republica de Colombia, en la misma habitan grupos indígenas con una serie de necesidades que requerían ser atendidas.

En este marco, se procuraba entonces propiciar una actividad que en principio diera satisfacción gradual de las necesidades fundamentales de estos grupos étnicos, en un entorno de fortalecimiento institucional propio y transformación educativa para dar cabida a mayores elementos culturales.

### **2.9.2 Metodología.**

El Enfoque metodológico del proyecto se divide en dos fases, la manera inicial como fue formulado que fue de carácter integral, lo cual suponía dos aspectos de manera fundamental: por una parte, asumir las diferentes necesidades de los indígenas como manifestaciones de un desbalance en su calidad de vida, sin que pueda ser corregido con acciones en una sola área en que se manifiesta la necesidad. Por otra parte, asumir que la respuesta a las necesidades debería tener como eje de motivación al mismo indígena y en segunda instancia a todos los organismos públicos y privados.

El enfoque integral también suponía que las actividades previstas deberían servir como centro a una actividad mas continua y profunda de organización y asesoría sobre las comunidades indígenas, mediante la divulgación del programa frente a las comunidades indígenas y la creación de un sistema de información relativo a las diferentes áreas funcionales abordadas, y asesoría continua a las organizaciones de base que se crearan en el ámbito del programa y las ya existentes.

Así mismo, el plan de acción estaría sustentado e insertado en un sistema multiinstitucional de organismos públicos como la Gobernación del Estado Zulia, el Ministerio de Sanidad y Asistencia Social, hoy Ministerio de Salud y Desarrollo Social y el Ministerio de Educación, hoy día Ministerio de Educación Cultura y Deporte, de esta manera se aplica el principio de la política corporativa de la actuación corporativa, no sustitutiva la cual participa en el desarrollo social de la comunidad de acuerdo a esquemas de responsabilidad compartida, sin sustituir responsabilidades propias de otros .

Posteriormente, la metodología fue modificada ejecutándola sobre la base de la realidad planteada a través del diseño de una Plataforma Técnico Organizativa, que se orientó a desarrollar sistemáticamente las metas establecidas en el convenio; planificando las actividades trimestrales acordes con la dinámica comunitarias indígena, enmarcándolas dentro de las tres áreas de trabajo (Salud y Saneamiento Ambiental, Agroforestal, y Educación y Fortalecimiento Institucional).

Finalmente, la metodología utilizada y adoptada, fue basada en las características propias que exigen las comunidades de ambas etnias indígenas para lograr fijar acciones y acuerdos de trabajo; se denomina como Planificación Acción y Extensión.

En cuanto a la pertinencia del proyecto para el momento en que se formulo, la presencia de organismos públicos en la zona era irregular, en consecuencia la atención del indígena se soportaba en acciones puntuales. en tal sentido y visto que la Fundación Zumaque, una ONG creada por Maraven en la década de los 90 como organismo ejecutor de los planes de inversión social de la industria petrolera, trabajaba en la Sierra de Perijá desde el año 1.992 mediante la ejecución de proyectos en las áreas de Salud, Educación, Suministro de Agua Potable y Saneamiento Ambiental con el financiamiento de MARAVEN. La Fundación Zumaque propuso esta iniciativa aprovechando su trayectoria en el área y buscar la integración a una red interinstitucional de autores involucrados en la problemática de la zona lo cual dio origen a este programa integral.

Así mismo se identificó como columna para ejecutarlo, el área de desarrollo agroforestal con los cultivos de café y cacao dado que ocupan un lugar preponderante en la actividad diaria del indígena, son cultivos conservacionistas y su producción es cotizada a precios altamente competitivos, y aprovechar esta situación para mejorar la modalidad productiva e incorporar cultivos anuales (hortofrutícolas) y la cría de especies

menores (aves), que de alguna manera mejoraran la dieta diaria del indígena esto sería complementado con un proyecto piloto de manejo forestal con orientación educativa.

Al realizarlo de esta manera permitiría crear un vínculo por medio del cual se incidía en la comunidad – beneficiar a la familia indígena en general - y ampliar el impacto de las acciones sobre todo en el área correspondiente a salud y saneamiento ambiental , y en las escuelas en el área de educación, mediante la formación de docentes en el área de lingüística tanto Barí como Yukpa y de fortalecimiento institucional promoviendo líderes, consolidando o creando organizaciones de base que fortalecieran la capacidad de relación y gestión del indígena

Es importante resaltar que, producto de la dinámica comunitaria indígena, el equipo de trabajo de la Fundación Zumaque, respeto las jerarquías comunitarias de las etnias Yukpa y Barí, en la toma de decisiones comunitarias para ejecutar las actividades planificadas. Bajo la metodología participación-acción, donde se contacta al líder de la comunidad, se le explica y motiva sobre la actividad y el porque de la misma, a su vez el líder participa a su comunidad y esta aprueba o desaprueba su ejecución y fija la fecha de la actividad.

### **2.9.3 Descripción del proyecto:**

El Programa Integral para las Comunidades Indígenas Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá, fue auspiciado por Petróleos de Venezuela Compañía

Anónima (Pdvsa) y la Interamerican Foundation (IAF), desde octubre de 1.997 a octubre del 2000, fue ejecutado a través de tres (03) áreas de trabajo: El área Agroforestal, El área Educación y Fortalecimiento Institucional, El área Salud y Saneamiento Ambiental.

Los beneficiarios de esta propuesta fueron las etnias Yukpa y Barí ubicadas en la Sierra de Perijá en los Municipios Machiques de Perijá y Jesús María Semprúm. Comunidades Yukpa: Tukuko, Marewa, Peraya, Aroy. Las comunidades Barí: Bakugbari, Campo Rosario.

La Población a beneficiar en estas comunidades se estima en unos 1.636 Yukpa y 458 Barí, siendo la distribución estimada por comunidad: Marewa 256 indígenas, Peraya 180 indígenas, Tukuko 1.200 Indígenas, Campo Rosario 350 indígenas, Bakugbari 108 indígenas.

Por otra parte se consideran como beneficiarios directos aproximadamente 32 maestros Yukpa y Barí adscritos a las Jefaturas Escolares de los Municipios Machiques de Perijá y Jesús María Semprúm del Ministerio de Educación Cultura y Deporte.

#### **2.9.4 Objetivos del Programa Integral:**

Como objetivo General se planteo: "Mejorar cualitativamente y cuantitativamente las condiciones de vida de la población indígena Yukpa y Barí de la Sierra de Perijá".

Objetivos específicos de acuerdo a las áreas de trabajo:

Área de Educación: contempla los objetivos:

- ◆ Mejorar la capacidad local para administrar recursos naturales.
- ◆ Elevar el nivel de educación.
- ◆ Reforzar la identidad cultural.
- ◆ Formación educativa formal bilingüe.

Área de Salud: contempla los objetivos:

- ◆ Mejorar la calidad de los servicios de salud para los indígenas Yukpa y Bari de la Sierra de Perijá, a través del apoyo y fortalecimiento de la Asociación de Salud Indígena de Perijá (ASIP).

El área Agroforestal, contempla como objetivo:

- ◆ Mejorar la capacidad local para administrar recursos naturales y Aumentar los ingresos de los indígenas Yukpa y Bari de la Sierra de Perijá.

## **2.9.5 Objetivos cumplidos:**

### **2.9.5.1 Área de Educación:**

Mejorar la capacidad local para administrar recursos naturales. Se proporciono capacitaron en administración a dirigentes locales, miembros de 06 organizaciones (Red de Mujeres Indígenas Yukpa del Tukuko, Asociación de Salud Indígena de Perijá (ASIP), Asociación de Productores Agrícolas Indígenas Yukpa del Tukuko (APAIYUKTU), Asociación Civil Indígena de Pueblos Yukpa (ACIPY), Asociación de Indígena Yukpa: Tutarín Cuna Yukpa (ACTCI); con la finalidad para asumir responsabilidades dentro de sus comunidades.

**Elevar el nivel de educación y formación educativa formal bilingüe. Sobre estos objetivos 32 maestros recibieron capacitación adicional en técnicas y programas de educación bilingüe.**

**Reforzar la identidad cultural. En este periodo se realizaron dos publicaciones bilingües producto de los talleres de lingüística, que contribuyen a rescatar en forma escrita la tradición oral de transmitir de generación en generación la cultura de ambas etnias. (Yukpa : Relatos en la lengua Yukpa, Bari : La Escuela)**

#### **2.9.5.2 Área de Salud:**

**Mejorar la calidad de los servicios de salud para los indígenas Yukpa y Bari de la Sierra de Perijá, a través del apoyo y fortalecimiento de la Asociación de Salud Indígena de Perijá (ASIP). Para la consecución de este objetivo se diseñaron diferentes actividades: Contactos institucionales para apoyar a ASIP, Talleres de fortalecimiento y capacitación a ASIP, Apoyo al Funcionamiento del Centro de Salud Integral de ASIP, Acciones en conjunto con el Sistema Regional de Salud para la realización de actividades preventivas contra las enfermedades de Hepatitis, Tuberculosis, Salud Bucal, Saneamiento Ambiental, dirigidas a las comunidades, construcción de letrinas de hoyo ventilado para una mejor disposición de excretas y disminuir la contaminación ambiental y control de parasitosis, establecimiento de un programa de formación de enfermeros de medicina simplificada.**

#### **2.9.5.3 El área Agroforestal.**

contempla como objetivo el mejorar la capacidad local para administrar recursos naturales y Aumentar los ingresos de los indígenas Yukpa y Bari de la Sierra de Perijá. Para la consecución de este objetivo se diseñaron diferentes actividades: se diseñaron talleres teóricos prácticos acompañados de asesoráis y asistencia técnica a los productores de los rubros tradicionales (café y cacao) y los no tradicionales como cultivos hortofrutícolas (rábano, parchita, mora, cebollin, ají, patilla, cilantro); se promovió y capacito a los miembros de APAIYUKTU en el manejo del fondo rotatorio. Se diseñaron talleres teóricos prácticos acompañados de asesoráis y asistencia técnica en el manejo de aves de corral y manejo forestal.

## **2.9.6 Objetivos no cumplidos:**

### **2.9.6.1 Área de Salud.**

Fortalecimiento de la Asociación de Salud Indígena de Perijá (ASIP), en cuanto a la elección de la Junta Directiva y el Consejo Técnico y el registro del documento donde se legaliza la asociación. Sobre este particular, se promovió la organización de la asociación (reunión con los líderes de las comunidades para presentar la necesidad de designar nuevas autoridades de ASIP, la elección de estas, el proyecto de reforma del documento y la capacitación de las autoridades de ASIP en: Autoestima, Comunicación, Organización, Formulación y Evaluación de Proyecto, Negociación y Cogestión), no lográndose la protocolización del documento que le permita a

la asociación asumir la responsabilidad de la administración de la Asociación y del Centro de Salud Integral.

### **2.9.7 Estrategias.**

La estrategias de intervención utilizada en el Programa Integral, fue en función de las características de organización de las comunidades de ambas etnias indígenas, la cual estaba basada en la planificación en la acción y la extensión. Se planificaba en la oficina y luego se llevaba al campo para discutirla con el Cacique o líder de la comunidad, los objetivos de la actividad, si esta de acuerdo el cacique de la actividad, posteriormente se fija la fecha de ejecución de la actividad y se realizan las respectivas convocatorias con invitaciones dirigidas a las personas de particular interés (maestros, coordinadores de escuelas, Presidente de las Asociaciones de Civil de padres y representante, lideres, presidente de Asociaciones, Auxiliares de enfermería, productores).

En caso de las Supervisiones se contacta el productor o beneficiario y se fija la fecha de visita, se garantiza la presencia del productor en el momento de realizar la actividad. Para los contactos institucionales se realizan previo contacto telefónicos con el objeto de fijar la fecha y al hora de visita.