

Una mirada al espíritu de servicio del venezolano ¿servicial o servil vs. Calidad de vida?

Anmary C. Duarte Guzmán

Doctorando (a) en Ciencias Administrativas y Gerenciales Facultad de Ciencias Económicas y Sociales; Universidad de Carabobo. Administradora de Empresas; UAH. Black Belt Lean Six Sigma; Universidad del Pacífico Perú. MBA ISEAD BS - Universidad Complutense España. Consultor de Productividad-Costos. anmarycristal@gmail.com

RESUMEN

En este artículo se hace referencia al espíritu de servicio predominante en el venezolano y un debate entre lo ¿servicial o servil? frente al desafío de incorporar elementos filosóficos de la calidad de vida en tiempos de crisis y cuyo propósito plantea aportar nuevas interpretaciones sobre calidad de servicio del venezolano y su conectividad sistémica con el incremento de la productividad y competitividad del país. Mediante la realización de un Estado del Arte, se logran determinar algunas de las tendencias más relevantes del entorno de una Venezuela en pleno siglo XXI y se concluye que el espíritu alegre y confiado del venezolano es trastocado por una tormenta de caos y el impacto comienza a evidenciarse en las relaciones de interacción entre sujetos. Históricamente el mercado poco competitivo venezolano no ha tenido necesidad de exigir excelencia en temas de calidad, por la protección de políticas macroeconómicas dependencistas del petróleo. En el año 2016, continúa la caída del precio del barril, acentuándose la criticidad inflacionaria: no hay confianza; la desesperanza colectiva, la escasez, alto costo de la vida, deterioro social, violencia, inseguridad jurídica, emigración y otros factores son compactados en esta investigación heurística y hermenéutica en la que se logra determinar lo servil sobre la producción de bienes y servicios como resultado de la actividad científica.

Palabras clave: servicial, servil, calidad, espíritu venezolano.

A look at the venezuelan spirit of service helpful or slavish vs. quality of life?

ABSTRACT

This article refers to the spirit of service prevailing in Venezuela and a debate between servile ¿helpful or slavish? In front the challenge of incorporating philosophical elements of the life quality in times of crisis and whose purpose to raise provide new interpretations of service quality of the Venezuelans and systemic connectivity with increased productivity and competitiveness. By performing state of the art, they are achieved determine some of the most relevant trends in the environment of Venezuela in the XXI century and concludes that the cheerful and confident spirit of Venezuelans is disrupted by a storm of chaos and the impact begins evidenced in the relations of interaction between subjects. Historically the Venezuelan market uncompetitive had no need to demand excellence in quality issues for the protection of macroeconomic policies state dependent on oil. In 2016, continuous fall in oil prices, accentuating inflationary criticality: no confidence; collective despair, scarcity, high cost of living, social deterioration, violence, legal insecurity, migration and other factors are compacted in this heuristic and hermeneutical research that is done to determine what slavish on the production of goods and services as a result of scientific activity.

Keywords: helpful, slavish, quality, venezuelan spirit.

Introducción.

Venezuela atraviesa fuertes cambios que atentan contra la armonía de su gente y calidad de vida. Los niveles de servicio están decayendo y las experiencias de los consumidores, lejos de ser excedidas, se convierten en una transacción traumática y atropellada en la que desaparece la exigencia de altos niveles de calidad. De acuerdo a Fontenla (2005: 13); “En un país con ventajas comparativas como Venezuela, la solución está en ser competitivos, lo cual requiere un enfoque sistémico y un liderazgo con valores donde el “servir” esté por encima del protagonismo personal: “Auténticos líderes hacedores de sociedad”. El autor para la fecha ya planteaba los indicios sobre la conducta individualista y poco competitiva de los actores generadores de servicios, en una época en la que aún no estaba agudizada la crisis en el país, pero

los escenarios políticos mostraban un sendero intrincado por los desaciertos de las políticas macroeconómicas del Estado tras 17 años de involución, un país dependiente del petróleo cuyas acciones lejos estaban de promover exigencias para elevar los niveles de calidad, compromiso y competitividad de la industria de bienes y servicios. Al respecto Francisco Faraco, entrevistado por Rondón (2012):

Con el agravante de que tenemos seis años de inmovilidad laboral, que protege al que está empleado, sea bueno o malo, y le quita toda oportunidad de emplearse al que está desempleado. Esto induce a la baja calidad de la mano de obra empleada y desmoraliza a la que no lo está. El mercado financiero no puede estar más desequilibrado: en Venezuela el volumen de recursos ociosos que

mantiene la banca es descomunal.
(p.153).

Lo anteriormente esboza a un trabajador venezolano legalmente protegido, un trabajador sin necesidad de cumplir normas y políticas organizativas porque tiene un empleo seguro y no debe hacer un esfuerzo excepcional para ganarse la estabilidad de la relación laboral. En este sentido, los clientes internos y externos; deben acostumbrarse a la mediocridad (bajo nivel de atención) y resignarse a lo poco, lo regular o lo básico y perder de vista el deseo por la excelencia, entrando en escena una dualidad entre lo Servicial y Servil, lo cual etimológicamente se debe conceptualizar para establecer las diferencias entre ambos y dar una mirada a la posición en la que se encuentra sumergido el consumidor venezolano.

Arqueológicamente un productor de servicios es servicial; cuando se debe a su cliente voluntariamente y en el proceso priman valores de amabilidad, cortesía, efectividad, cuidado y rigurosidad para cumplir y exceder expectativas. Mientras que la acción de servil o servidumbre, denota un deber forjado por el acatamiento de ordenes desiguales a los intereses y responsabilidades del sujeto generador del servicio, lo cual conlleva a la ausencia de valores añadidos en la experiencia de venta, que en consecuencia induce la insatisfacción del cliente y la desaparición de la calidad en la relación. Esta apreciación es referida por Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009:462) “lo que el cliente recibe y el grado en que se satisfagan sus necesidades y expectativas, dependen del servicio”.

En esta investigación de carácter epistemológica, se realiza un bosquejo general de los aspectos teóricos necesarios que convergen en el corpus de las ciencias sociales, económicas y administrativas. El discurso se apoya en el racionalismo como proceso de producción del conocimiento y al respecto Ugas

(2013:56) sostiene que “la investigación comienza con proposiciones y conjeturas, el objetivo de la ciencia es la Teoría...el conocimiento científico solo se consigue por medio de las facultades intelectuales”. De tal manera, se agudizan a continuación tres temáticas que de acuerdo a la tesis del autor, representan las principales fisuras de la sociedad que conectan a la experiencia de insatisfacción de los venezolanos como consumidores de servicios.

Una mirada al espíritu del venezolano

Comprender un país, no se resume en veinticinco páginas pues las variables que intervienen son complejas, numerosas y singulares. Sin embargo de manera breve se exponen los vaivenes del venezolano, compuesto en cuatro esferas: País, Estado, Industria y Sociedad; que ofrecen un acercamiento sobre los planos existenciales y el entorno en el que mueven los sujetos que interactúan en la triada: empresa - proveedor - cliente. De esta manera se podrá dar una mirada al espíritu del venezolano con enfoque científico-axiológico que busca el dualismo hechos-teoría sobre los bajos niveles de calidad en los servicios con un acervo cultural de sus consumidores.

El País

Desde el exterior el mundo observa el desenlace sociopolítico de Venezuela, las malas noticias abundan sobre las buenas y los escándalos ganan titulares en la prensa mundial. El experto en globalización, economista y comunicador social; Moisés Naím, entrevistado por Rondón (2012) refiere que:

Venezuela, históricamente es un país querido, con una historia de manos abiertas, muy acogedor para gente que

lo ha necesitado de Europa o el Cono Sur en momentos de grandes tragedias políticas o de persecución. Venezuela es vista como un país bueno, de gente buena y trabajadora y agradable. Lo que ha pasado es que durante la última década la imagen del país ha estado dominada por un solo tema, el presidente Chávez. (pag. 111).

El autor señala que el país ha estado fuertemente politizado los últimos 13 años, noticias como el tráfico de drogas, armas e inclusive personas a raíz de las fuertes emigraciones, muchos países ven problemáticamente el pasaporte venezolano al recibir visitas en calidad de turismo con un tiempo determinado de entrada y salida que no se cumple y genera la migración ilegal.

Un reportaje referencia una situación inapropiada suscitada en Chile con la prohibición de la entrada a unos venezolanos; la cual es compartida por León (2016:p.6); “Una persona que intente entrar con un boleto por 120 días...no tenga dirección de llegada y que venga sin dinero en efectivo, alegando que tiene una “tarjeta de crédito con cupo viajero activo de 1500\$” levanta la sospecha de los oficiales de migraciones.

La noticia de mayor impacto de Venezuela en el mundo se debe a su inflación, sin considerar las controversias de sus políticos. De acuerdo a datos de Enero 2016 del Fondo Monetario Internacional; el año 2015 posicionó al país en el top número uno con la inflación más alta de Latinoamérica con 273,7% seguida de Argentina con 26,9%. Al cierre del 31 de diciembre 2015, el Banco Central de Venezuela anunció a mediados de Marzo del 2016: los resultados de la tasa de inflación del año 2015, convirtiéndose en la tasa más alta de la historia del país al registrar un 141,5% datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas INE frente al año 2014 que cerró con el 68,5% datos

correspondientes al Fondo Monetario Internacional IMF, el cual presentó un 190% para el año 2015. La variación inflacionaria que se desprende de un año al otro: es del 177,4% tomando como base los datos del IMF. Adicionalmente, una fuente externa privada: Steve H. Hanke – CATO Institute ubicó la tasa del 2015 en un 386% convirtiéndola en una superinflación.

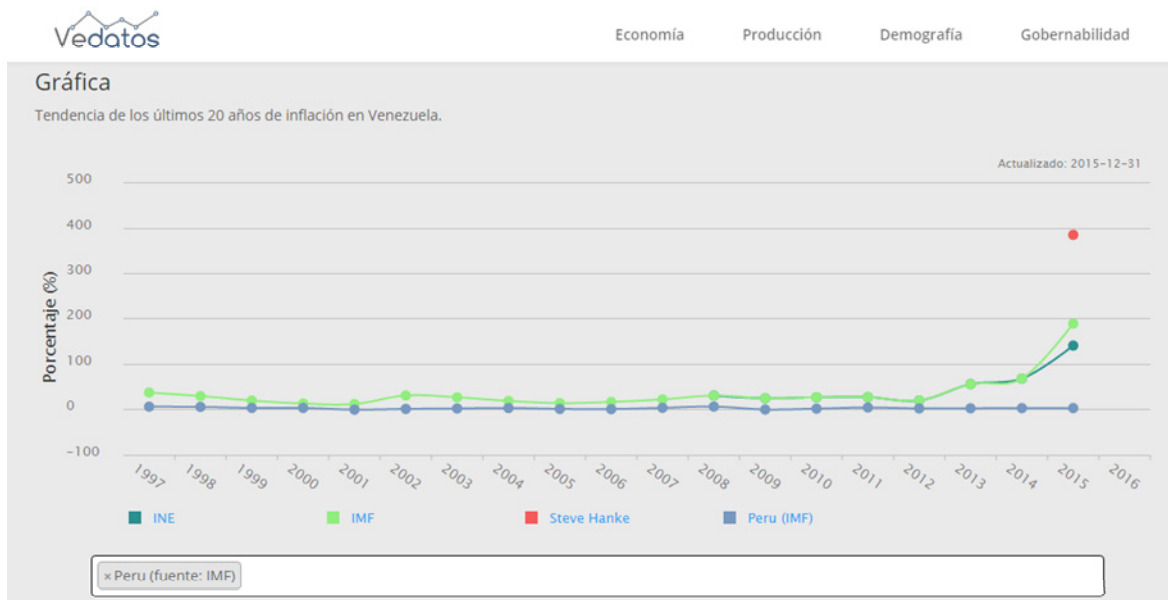
Comparando las economías de dos países de Latinoamérica, en el caso de Perú; como se presenta en la figura 1 y de acuerdo al IMF; la inflación no supera los dos dígitos y su línea de tendencia anual se observa estable con una tasa de inflación del 3,3% en el 2015 frente al 3,2% del año 2014: su variación normal es de 0,1%. Oportunamente el economista Guerra (2015:101) presenta algunos datos asociados “En relativo a los alimentos, la tasa de inflación registró un salto considerable.

En 2013 esos precios aumentaron 73,8% mientras que en el 2014 se incrementaron 95,0%”. Ésta connotación se traduce en más pobreza, en especial; para los sectores populares quienes se ven en la obligación de sacrificar calidad de vida drásticamente.

A continuación se muestran los datos antes señalados en una representación gráfica de la web Vedatos.com (Consultada 15-07-2016). Se observa tres líneas de tendencia de los últimos veinte años de inflación en Venezuela; el año 2015 registra la tasa más alta de su historia.

Desde la perspectiva comparativa, se tomó a Perú como referencia de una nación que sufrió una crisis de conflicto armado interno, hace más de dos décadas; específicamente la época del terrorismo finalizó en 1992 tras la captura de Abimael Guzmán y la cúpula Senderista en Lima. Dos naciones con problemas sociales en el pasado, una con un descontrol económico latente y la otra con una tendencia recuperada y controlada.

Gráfica Nro. 1: Tendencia de los últimos 20 años de inflación en Venezuela



Fuente: Vedatos (2016)

venezolanos ni para los extranjeros. (p. 112).

La grafica 1: muestra una inflación extrema a la que se enfrenta Venezuela, convirtiéndose en uno de los países menos confiables para la inversión extranjera. Agrega al respecto el escritor Moisés Naím entrevistado por Rondón (2012):

Como venezolano, no me interesa que Venezuela sea confiable para el resto del mundo. Me interesa que sea confiable para los venezolanos. Los cambios que hay que hacer, no hay que hacerlos para que los extranjeros encuentren a Venezuela más atractiva sino para que sea buena para los venezolanos y ahora no lo es. Hasta que en Venezuela no sea posible salir a la calle sin sentir miedo, hasta que no sea disminuida la enorme potencia y la presencia en la vida cotidiana de las redes criminales locales e internacionales que operan en el país, no será un buen país ni para los

1.1- El Estado

De lo anterior se revela una hiper crisis en la que el gobierno tiene responsabilidad como administrador de los recursos petroleros y no petroleros del país, lo que denomina Guerra (2015: 98) “Una economía en contracción” experimentada por la caída de los precios del petróleo durante 2013 y 2014. Las cifras oficiales del BCV publicadas al 15-07-2016 corresponden de Enero a Septiembre del 2015 que acumula un consolidado de 41.404.278 (miles de bolívares). En lo que va de año; no revelan cifras oficiales del cierre del 2015, ni del primer semestre del año en curso. Poniendo en tela de juicio la transparencia de los resultados, y un posible ocultamiento de las cifras. Por su parte Luis España; director del instituto de investigaciones económicas y sociales de la Universidad Católica Andrés Bello UCAB; plantea en entrevista con Rondón (2012:244), agrega sobre las vertientes políticas

que “Mientras en nuestra política lo único que existe es el Estado, seguiremos viviendo en una situación de penuria”. El autor alude que Venezuela ha estado acostumbrada históricamente a depender de los gobiernos y ese tejido se debe deshilar hasta transformar los actores en sujetos libres e independientes para sacar al país de la recesión en la que se sumerge. El economista Francisco Faraco entrevistado por Rondón (2012) infiere que:

De hecho lo que hay es una gran desconfianza. Es lo que explica la tasa de interés que nos cobran por los bonos que colocamos en el exterior, y que en Venezuela las grandes compañías prefieren dejar los dineros en cuentas corrientes en los bancos que intervenir en cualquier cosa. No tenemos inversión privada, continuamos con una fuga de talento importantísima, el gobierno es reducto de lo más mediocre que tiene el país. Es un reducto que no permite pensar que la solución de los problemas sea a breve plazo y no tan difícil. (p.156).

Existen otras posiciones como la del sociólogo Trino Márquez en entrevista sostenida por Rondón (2012) el cual establece una inserción comparativa con otros países del mundo, cuyos problemas van más allá de lo político, en su discursividad pone a Venezuela como una nación que puede solventar su situación y salir del conflicto democráticamente:

Voy a la experiencia internacional: creo que Venezuela no vive los conflictos étnicos o religiosos que, por ejemplo, vivieron los yugoslavos que condujo a la de los Balcanes, ni a los que sufren los palestinos e israelíes, que combina la posesión del territorio, ni los que se viven en Nigeria, India o Ruanda, donde el conflicto entre tutsis

y hutus hizo que asesinaran a un millón de personas. No tenemos esas desgarraduras, sino un proyecto de ingeniería social inducida por una utopía anacrónica movida por el odio, que esta inducida, no tiene raíces históricas. (p.133).

1.2- La Industria

La industria juega un papel fundamental y también es un actor social responsable para que la gente sea competitiva y servicial, lo cual se convierte a su vez; en el excelente rendimiento de la empresa. El pensamiento de Francés A. (2008) recoge profundas investigaciones sobre competitividad y la empresa venezolana:

En Venezuela ha predominado una mentalidad de reparto, producto de la renta petrolera, el favoritismo y las políticas populistas. Mejorar la productividad nunca ha sido un objetivo, mucho menos una prioridad. Crear riqueza a través del trabajo ha sido motivo de orgullo solo para unos pocos. La riqueza fácil, obtenida a través de corrupción o favores gubernamentales, ha sido un desestímulo para el trabajo honesto. La empresa privada se ha visto desprestigiada por una excesiva dependencia de favores gubernamentales. Muchos tratan de defender privilegios grandes o pequeños, y la comodidad de lo conocido, lo que los lleva a aferrarse a la inercia. Una Venezuela más competitiva será un país más próspero más justo y con mayores posibilidades de logro, pero no un país más cómodo o fácil. Se requerirá esfuerzo y renunciar al facilismo. Esto supone un cambio de actitudes importantes. Para

lograrlo es clave de la difusión y la imitación de buenos ejemplos. (p.19)

Desde una mirada a las memorias del estudio realizado a trece industrias venezolanas por Enright, Francés y Scott (1994, citado por Francés A. 2008) devela que solamente el petróleo y la industria de las telenovelas situaban lugares altamente competitivos en la historia del comercio internacional del país:

Cuando se analizan las fuentes de ventajas competitivas en las industrias venezolanas, de acuerdo con los determinantes del modelo de Porter, aparecen patrones característicos. En la mayoría de las industrias, la ventaja competitiva se basa en la dotación de recursos naturales. Hay poca o ninguna ventaja que provenga de condiciones de la demanda, agrupaciones industriales o rivalidad de las empresas.... Muchos de los obstáculos a la competitividad de industrias específicas están relacionados con la acción del Estado. Por ejemplo la falta de seguridad o claridad en los derechos de propiedad y en las concesiones de explotación es una limitación importante para la industria de la pulpa y papel, así como para la minería. (p.15).

Lo anterior es un indicador infalible de que en el cosmos intelectual del venezolano, en su alma yace el éxito: apagado en medio de la epidemia. Metafóricamente hablando: ¿Cómo se puede vacunar con calidad a los venezolanos?, llegando al sujeto informal y brindarle el valor que éste busca a través del reconocimiento y la reinserción en los objetivos de la empresa, conociendo sus intereses y logrando que él se identifique y aporte al crecimiento de su área productiva, haciéndola suya primeramente. Motivar, guiar y saber escuchar lo que cada uno

tiene por decir, respetando las diferencias. Granell et All (Ob. Cit.) (1997, citado en Mujica 2010):

...El venezolano es abierto, alegre, jovial, familiar, le gustan las relaciones sociales, los grupos, las fiestas. En todos los aspectos de la vida del venezolano, la afectividad juega un papel preponderante. La necesidad de afiliación, es decir la búsqueda de vínculos afectivos positivos y aceptación de otras personas, ha sido una característica de primordial repetidamente señalada en diversos estudios del venezolano. Rasgos culturales han aparecido en otros estudios sobre su identidad..... Esta necesidad de contacto, calor humano está presente en todos los contextos y es parte fundamental de las relaciones de trabajo.... Al venezolano le cuesta apartar su vida personal de su vida de trabajo... Aquí lo social se mezcla con las horas de oficina... (p.35).

1.3- La Sociedad

A principios del siglo XX la conducta social del venezolano se encontraba muy vinculada a la relación carismática que mantenía el jefe o caudillo con los grupos sociales. Refiere Martínez (2004):

La valoración del ser de los venezolanos se hacía referencia a las acciones vinculadas a la intervención militar. Lo positivo se expresaba en el coraje, herencia del tipo llanero que participó en la Guerra de Independencia. De esta referencia a las acciones derivaba la calificación negativa del venezolano como un ser violento o agresivo, contrario al

cumplimiento de la ley. Estas valoraciones se mantuvieron hasta los años '60, cuando la caracterización del venezolano como pueblo industrial y trabajador, supuso un cambio que se consolidó a fines de la centuria, cuando la autoimagen nacional mostró cambios favorables en este aspecto. (p.40).

De vuelta al presente siglo XXI, es pertinente señalar cuántos miembros conforman la sociedad, de acuerdo a los estudios más recientes. Las cifras preliminares del Censo Nacional de 2011 del INE revelaron en el 2012 que el país posee aproximadamente 28,9 millones de habitantes. De acuerdo al economista Ángel Alayón en entrevista concedida a Rondón (2012):

...el principal reto que tenemos los venezolanos es vivir el día a día en un país inflacionario, donde continuamente están aumentando los precios pero no al mismo nivel en que lo hacen los salarios, de manera que cada vez que vamos al abasto o al supermercado podemos comprar menos. (p.161).

El desafío para los venezolanos es resistir la crisis tras la galopante inflación que el gobierno desea disfrazar. Describir el sentir de la población es pertinente puesto que facilita entender en el sistema conductista en el que los sujetos se relacionan para asociarlo con el desmejoramiento de la calidad de los bienes y servicios sin que esto se preste de justificación. El médico y psiquiatra Manuel Ortega; destaca algunas experiencias en entrevista con Rondón (2012) y deduce que:

Fíjate la sensación de mucha gente de hoy en día en Venezuela es esa: de desazón, de pesimismo, de

desesperanza, de que no hay futuro y hay que buscarlo en otra parte.... Ni siquiera, se ve al país como una tierra prometida que nos vaya a ofrecer la vida que queremos vivir, sino que lo que se percibe es el deseo de salir de esto, como alguien que tiene un dolor y le dice al doctor "quítame el dolor, porque esto ya no lo aguanto, tengo una incertidumbre que me mata", etcétera... La gente siente que todo está perdido y que la única alternativa es salir expedidos de esta sociedad para escapar de esta pesadilla. Pero eso no es real, o al menos es una vida a medias, y una vivencia que tiene sentido y que todos podemos entender pero que no es la realidad de la vida. Entonces, la calidad empieza por casa, uno debe empezar a transformar su propio mundo, su área. Nadie puede transformar un país por sí mismo, pero si puede al menos alterar su ámbito, su zona de influencia... (p.440).

Sin embargo el espíritu luchador y trabajador del venezolano sale adelante ante las adversidades, la división y el desasosiego. Manuel Ortega; médico psiquiatra y fundador del Grupo Humana; señala en entrevista a Rondón (2012):

Me puse a escribir esa visión de país que tenía y encontré un punto de partida que aunque políticamente Venezuela ha estado dividida en tres grupos –oficialismo extremo, oposición extrema y un grupo grande de personas que todavía no tienen una postura definida-, el 90% de los venezolanos estamos inconformes con el país que tenemos. En todas las encuestas, ante las preguntas que no son sobre preferencia políticas sino sobre las circunstancias y cómo se sienten ante

ellas, cuáles son sus problemas y expectativas, más o menos el 90% de nosotros estamos inconformes. Podríamos decir que el país que queremos es el contrario al que tenemos. Pero creo que es ahí, justamente, donde estamos estancados, porque tenemos que pasar de estar en contra de algo que no nos gusta, a desarrollar una postura a favor de lo que sí queremos. (p. 435).

Se pone en evidencia la gallardía del venezolano, los que se quedan en el país y no tienen las posibilidades de salir corriendo de los problemas que privan la calidad de vida; salen todos los días de sus hogares a trabajar desde bien temprano y construir desde su individualidad el país que sueñan para sus descendientes, contradictoriamente con fe de que las cosas van a mejorar para armarse de valor y retomar día a día la batalla de la resiliencia. Luis España destaca en la entrevista con Rondón (2012:249) que “Los sectores populares siguen queriendo progresar, pero antes había muchas vías para eso, y ahora la única que va quedando es la del Estado, que ha bloqueado los caminos”.

Los problemas que los ciudadanos atraviesan; van desde exponerse a la inseguridad, tomar el transporte público; el cual ha desmejorado por la falta de repuestos y cauchos. Igual sucede con los que poseen vehículo propio; algunos han tenido que verse en la obligación de guardarlos en los estacionamientos de sus viviendas por la escasez de partes o recursos, pero existen otros tantos que muy por el contrario, han tomado la lastimosa decisión de vender por no tener la liquidez necesaria para invertir en las costosas reparaciones. En esta misma corriente, se mencionan las compañías aseguradoras y las elevadas primas que oscilan desde medio millón de bolívares para la póliza de un año cuyo financiamiento máximo se limita a ocho cuotas con aproximadamente un valor unitario treinta y

cinco mil bolívares (tres veces el salario básico mínimo oficial) y la inicial puede oscilar alrededor de los cien mil bolívares. Son verdades que los medios internacionales pierden alcance sobre la situación en Venezuela. Mientras, para el oficialismo aquí todo está bien.

De esta manera la población venezolana se debate entre verdades y mentiras por la polarización de sus masas. Proporciona Ugas (2013:40) “Así la delgada línea entre verdad y mentira está separada por el abismo entre la verdad verdadera y la verdad mentira convenida”. Pero pese a las carencias, el venezolano de estos días; ha incorporado en su dialéctica el lema ¡aquí sobreviviendo!”. Estudios realizados por Martínez (2011) develan que:

Años más tarde del seno de las discusiones científicas evoluciona el concepto “Deprivaciones Sociológicas”, el cual integra la capacidad que poseen los individuos para realizar la utilización de los recursos de los cuales dispone, con la capacidad potencial y efectiva con la que dispone el Estado para transmitir los recursos y oportunidades a los individuos que no lo poseen. (p.118).

El peso de la inflación como se mencionó en el apartado anterior, golpea a la familia como primer actor social. Para la psicóloga social Mora y Rondón (2012):

...es importante comenzar considerando que a la familia deberíamos entenderla desde una visión plural. Tendríamos que hablar no de una familia venezolana, sino de varias. Aquí como en el resto del mundo, la familia enfrenta variaciones, crisis...hay una reconstitución muy

importante en los últimos 15 años con el impacto tan fuerte que está teniendo la violencia: porque la población joven de varones se está diezmando entre sí misma. Están quedando más familias de madres e hijas, algo bien grave en la estructura social. (p.227).

Los recursos se ven reducidos y la necesidad básica de alimentarse se convierte en propósito principal a diario en la imbricada lucha de conseguir los alimentos regulados de la cesta básica, comprarlo a revendedores por tres veces o más su valor, no es una opción para las familias que solo tienen acceso un salario mínimo de 11.577,81 bolívares más el Bono de Alimentación 18.585,00 bolívares; mientras que las cifras oficiales de la canasta básica alimenticia supera los 226.462,17 bolívares: esa es otra ecuación que no tiene solución positiva. Por su parte, Ángel Alayón en la entrevista de Rondón (2012):

La dificultad en una economía inflacionaria es que las necesidades son crecientes en una familia, los ingresos caen y surge la presión para que los miembros de las familias más jóvenes comiencen a generar ingresos a partir de cierta edad, lo cual implica muchas veces, en las familias de menos recursos, que dejen de estudiar. Es otra distorsión inaceptable, porque uno quiere un país donde todos tengamos la misma oportunidad de estudiar y progresar (p.162).

Con lo antes expuesto, se evidencia que la futura fuerza productiva de un país está saliendo de las filas del conocimiento y se incorporan a atender las necesidades básicas de alimentación. De este modo es conveniente tomar medidas porque el futuro del país podría verse comprometido al bajar la calidad educativa de

sus jóvenes. En el país la educación es gratuita, sin embargo el Estado debe proporcionar las condiciones para que los jóvenes se concentren en su formación y no de llevar el pan a la casa sin culminar una formación profesional. Genny Zuñiga; socióloga e investigadora advierte en entrevista de Rondón (2012):

...los jóvenes son uno de los sectores más vulnerables: buena parte de ellos está excluida de los estudios y del trabajo. Cuando uno mira el promedio de años de educación alcanzados no llega a la educación media. Sabemos que la educación técnica se ha venido a menos y en términos de mercado laboral son ellos los que sufren más el desempleo. Para ellos es más difícil iniciar una vida laboral exitosa porque las posibilidades de conseguir empleo de mala calidad son muy altas (p.170).

1. ¿Serviciales o serviles?

Hasta este apartado se ha puesto en manifiesto los agentes transgresores de la calidad de vida del venezolano, lo cual es importante determinar en la investigación para comprender contextualmente la conectividad con la producción de bienes y servicios con el factor humano, de hecho apoya Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009:462) “el empleado es el eslabón fundamental para anclar el cliente en la preferencia de la empresa, para asistirlo en sus necesidades y para ser el decodificador de sus mensajes, de forma tal que se pueda satisfacer sus expectativas Plenamente” en este sentido; no es una casualidad que los consumidores en Venezuela, estén cada vez recibiendo menos calidad en la atención; pues el ambiente que reina en el país está lleno de pesimismo ante una situación que se prolonga y de la que pareciera no haber futuro. Para que el

ser humano pueda ofrecer calidad, debe también tenerla; esta es la cruda realidad. El vector de esta productividad incluso es afianzada por la teoría del ingeniero Burgos (2014):

El nivel de vida medio de una población estará determinado por el esfuerzo conjunto de todos los ciudadanos. La contribución de cada uno permitirá al país generar al menos lo indispensable para cubrir sus necesidades. Lo ideal sería que cada país pudiera autoabastecerse, eliminando la autodependencia que lo convierte en débil, económicamente hablando. Mientras mayor sea la producción de bienes y servicios, mayor será la potencialidad para que el ciudadano medio disponga de un mejor nivel de vida. (p.16).

Parafraseando a Fontenla (2005:14) “Vine a servir, no a ser servido”. El doctor cita la emblemática frase que se encuentra en la biblia y data de miles de años de historia religiosa, refiriéndose a ésta como una antigua enseñanza sobre valores que en la actualidad determinan el éxito en la satisfacción al cliente en contradictorialidad del pasado.

La calidad del servicio siempre ha sido la conjugación perfecta entra la relación del sujeto que compra y el sujeto que paga. Un interés une a ambos sujetos, el primero con una necesidad por satisfacer y el segundo con un enfoque más lucrativo que básico. En la producción de bienes y servicios; la calidad juega un rol fundamental, porque de acuerdo a los estándares del servicio prestado, se podrá determinar la garantía de cubrir las cualidades y atributos que buscan los clientes en medio de la transacción. De esta manera se puede extraer que la calidad en el servicio es hacer y llevar a cabo las tareas tal y como se espera que se realicen. Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009:463) “...las

variables relacionadas con Calidad del Servicio giran en torno a la eficacia en el logro del objetivo de satisfacción al cliente; efectividad en el cumplimiento del compromiso organizacional; eficiencia en el uso de recursos que se utilicen para prestar el Servicio; y el desarrollo, evaluación y mejoramiento del recurso humano”.

Aparece una realidad innegable; desarrollar conciencia en el trabajador, en el profesional, en el sujeto: es un reto que amerita estudios de inteligencia emocional; las variables comprensión colaboración, disciplina, ética, sensibilización de los aspectos más humanos del ser; son valores que pueden ser exhortados y requiere de un complejo proceso de transcendencia que podría ser trabajado desde el Coaching. En tal sentido Morín, (2001, citado en Pacheco, 2011) plantea que:

...la concepción compleja del género humano comprende la tríada individuo «sociedad» especie. Los individuos son más que el producto del proceso reproductor de la especie humana, pero este mismo proceso es producido por los individuos de cada generación. Las interacciones entre individuos producen la sociedad y ésta retroactúa sobre los individuos. La cultura, en sentido genérico, emerge de estas interacciones, las religa y les da valor. Individuo «sociedad» especie se conservan en sentido completo: se sostienen, se retroalimentan y se religan. (p.35).

Ser serviciales es un asunto de valores que requiere que el individuo esté abierto a un proceso consciente en el que se siente cómodo y convencido de prestar un servicio de buena calidad es fundamental en la negociación. Primero para propiciar experiencias gratas en los clientes y que éstos se sientan felices por

haber adquirido el servicio. Esto se asocia a un valor importante: “querer servir” “deberse al servicio” “adueñarse del cliente desde la afabilidad”. Se podría traducir que para ser serviciales se debe poseer los siguientes valores: cortesía, amabilidad, confiabilidad, buena educación, respeto, interés, cordialidad, tolerancia, proactividad, gentileza y por último pero no menos importante transmitir alegría. Sí es posible, debe procurarse contagiar alegría a los clientes; que se pueden llevar energías positivas después de la transacción: es un valor agregado que valdrá la pena cultivar porque el sujeto querrá regresar y ése es el camino al valor diferencial que los seres humanos buscamos inconscientemente. Grandes marcas globales ya han puesto en marcha esta práctica para competir.

En contra de lo que a veces se piensa, calidad no es hacer las cosas tan perfectamente que se incurra en tiempos excesivos de servicio, o dedicar demasiados recursos a tareas que no aportan nada al proceso. Teniendo presente de lo antes expuesto que ¡menos es más! Por ejemplo: Imaginen el proceso de pago en una caja de una tienda, el concepto calidad no es que, quien atiende la caja sea tan simpático y atento que pasar por su puesto se convierta en una tortura por la excesiva simpatía y atención dispensada que pueda incomodar más que agradar. A veces, los comportamientos y gustos son tan curiosos y extraños que excesos de atención incomodan, ¿quién no ha dicho a veces, ¡qué bien se come en este sitio, pero qué fastidio que el mesero esté encima de la mesa con sus comentarios inoportunos!? Y es que la calidad en el servicio es hacer y llevar a cabo las tareas tal y como se espera que se realicen. Esto suena utópico pero existen innumerables teorías disciplinarias en el mundo esperando ser instrumentadas para que la industria de bienes y servicios eleve su capacidad de servicialidad (actitud de servir con diligencia, cuidado y voluntad). Incluso hace muchos años Deming (1989:1) legó este criterio en uno de sus principios para transformar la gestión de las

empresas occidentales: “Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio”.

De lo anterior se desprende claramente que la piedra angular para que el servicio cumpla con las cualidades de calidad que permitirán al consumidor una elevada y positiva experiencia de satisfacción; etimológicamente se atribuye a lo servicial y no a lo servil, sin embargo revisando el caso Venezuela, expuesto en el tema uno: muestra «una mirada al espíritu del venezolano», se entiende que el país atraviesa unas condiciones coyunturales que han permeado en los venezolanos. La respuesta ante la disyuntiva ¿Servicial o Servil? se asocia con los aportes del sociólogo, profesor de la Universidad Central de Venezuela e investigador, Trino Márquez en entrevista exclusiva a Rondón (2012):

.....Al enajenarse del apoyo de todo sector vinculado al profesionalismo, la calidad, la excelencia, y verse obligado a captar a personas cuyo único mérito es serle incondicionales, desecha toda la calidad de la gestión y se queda con la incompetencia, la ineficacia, el derroche, que crean desunión, porque para que un gobierno pueda cohesionar a un país necesita ser profundamente eficiente y eficaz. Además, el presidente está influido por una ideología anacrónica que ha destruido pueblos. (p. 133).

Lo antes expuesto influye negativamente en el progreso de la nación, muy por el contrario genera involución en el conocimiento, el deterioro social provoca una mismidad que favorece al servicio de tipo servil, asociado con el término servidumbre (carga impuesta) popularmente conocido. Incluso los aportes de Fontenla (2005) confirman la postura del autor:

Nuestra misión de servir al “cliente” debilitada como “valor”, carente de una

posición “Ganar–Ganar”, como condición previa a recibir recompensa (alcance de los objetivos propios de los individuos involucrados), es quizá nuestro principal obstáculo a la competitividad, por ser a su vez la causa principal de todas las demás brechas señaladas. (p.10).

Los niveles de calidad de vida del venezolano han decaído, la desconfianza y el miedo son agentes que afectan indudablemente a las personas y su sana interrelación. En efecto Luis Cedeño; sociólogo y director de Paz Activa una ONG que analiza la inseguridad en Venezuela, narra en la entrevista de Rondón (2012) que:

....lo que sucedía en la Caracas de antes: cualquiera podía establecer una relación con un extraño, a diferencia del miedo que al respecto hay hoy, que se empezó a depositar en el inconsciente colectivo cuando entramos en una vorágine de desconfianza hacia las instituciones y luego hacia el vecino, el prójimo. De broma decimos buenos días en el ascensor. Es lo que nos ha llevado justamente a deshilar el tejido social, el cuerpo social no está vinculado. (p. 259).

Aunado a lo anterior, Burgos (2014;14) también define al nivel de vida como: “la capacidad que tiene el ciudadano medio para proporcionarse a sí mismo y a las personas que están bajo su tutela familiar, todo lo necesario para sustentarse y disfrutar de la existencia”. Al venezolano del año 2016, no le queda más opción que trabajar bajo condiciones no favorables, al carecer de calidad de vida, supeditado a vivir encerrado por la inseguridad; transformándose en un individuo recluso menos social con miedo al exterior. Lo cual va en contra del propio ser del sujeto, el hombre

por naturaleza es un ser gregario. Aunado a esto el sociólogo Luis Cedeño en entrevista de Rondón (2012: 255) “Estados Unidos que se considera un país violento, tiene una tasa de homicidios de seis por cada 100.000 habitantes, mientras que la de Venezuela es del 48 por cada 100.000 habitantes, ocho veces más, cifras de la ONU”. Estadísticamente el venezolano no está seguro ni dentro de su propio hogar.

El descontento, el miedo y la desesperanza, es un entorno vil que alimenta lo servil no hay más opciones y desaparece lo virtuoso del proceso de interrelación en la venta del servicio. Para la clase trabajadora que se aún se sostienen en sus puestos de trabajo. Respecto a la otra parte de la población que ha renunciado a sus contratantes para dedicarse al negocio informal del bacheo (venta ilegal de los productos de la canasta básica); en la constante lucha por encontrar alimentos sensibles (regulados por el Estado) y revender. Apareciendo consigo, el fenómeno de los últimos dos años: la nueva movilidad de la clase trabajadora.

Sin embargo, las consecuencias que se registran del hecho anterior, es un efecto en cadena que afecta tanto al sujeto directamente como la industria y finalmente la productividad del país entero, por no alcanzar las altas competencias que caracterizan al comercio de otras naciones y que benefician a la economía y a todos sus actores. Son subtramas que plantea el Dr. Fontenla (2005) en sus investigaciones:

Una de las desventajas competitivas importantes de nuestro aparato productivo vs. los competidores globales, es el fuerte sentido de Misión – “Servicio”, como un valor ético-moral, del cual gozan los competidores de clase mundial a través de instituciones de sus sectores públicos, educativos, unidades productivas e individuos, sindicatos, cámaras, etc., incluyendo lo referente al logro de la

competitividad de sus bienes y servicios frente a la competencia externa. (p.9).

2. Calidad del servicio “el recate”

Venezuela en materia de calidad está igual de rezagada como su participación en el comercio internacional. Pero se debe a su historia dependientista del Estado. Cuando se analiza el pasado de Venezuela; cuya economía rentista del petróleo por su parte estaba acostumbrada a un gobierno proteccionista y subsidiador y a las exigencias de los gremios productores que le permitieron mantenerse en medio del irrealismo de un ambiente poco competitivo, resguardada de los intercambios que acontecían en el mundo entero. En 1993 surge la idea de crear el Premio Nacional de Calidad; creándose finalmente en 1994. Dicho premio debería ser otorgado por el Estado venezolano a través del Presidente de la República. En los actuales momentos, está en una etapa de "invernación" esperando mejores condiciones socio-económico y políticas para su instauración, emulando lo que ha sucedido en Estados Unidos con el premio Malcon Baldrige, en Japón con el premio Deming, en México con el premio Nacional Mexi-Cano, etc.

El comportamiento de la sociedad venezolana se traduce en la resignación de consumir productos y servicios con bajos o nulos niveles de calidad en una escala de comparación mundial. Entre las numerosas definiciones de calidad, se encuentra la de Gutiérrez (1989, citado por Mujica; 2010, p.37) como "...el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten emitir juicio de valor acerca de él. En este sentido se habla de nula, buena o excelente calidad de un objeto...". Específicamente se trata de observar la cohesión de los trabajadores con la cultura de calidad corporativa. Si las políticas de calidad no están bien definidas, difundidas y supervisadas en una empresa; será difícil que los miembros que la integran, posean un lineamiento claro sobre cuáles pautas

cumplir. Pero más importante aún; es el compromiso y la calidad personal de la gente. Soccononni L. (2008), explica la relación entre la calidad y el sujeto:

..Para poder pensar en la calidad de nuestros productos, primero necesitamos que haya calidad en nuestras personas. Ello permitirá tener calidad en los departamentos, y con esto lograremos la calidad en los procesos. La calidad en los productos o servicios será el resultado final de todo este ciclo. Tendremos calidad solo si la exigimos, y es por ello que este gran esfuerzo debe iniciar en las personas. Si queremos empresas exitosas, necesitamos contratar gente con esa mentalidad. (p.18).

A continuación, algunos pasos para rescatar la calidad:

- En primer lugar, lograr que la calidad se sitúe en el alma del sujeto que produce el servicio, implica cultura; en tal sentido el Dr. Mujica (2010:37) refiere que para que exista la calidad "...la acepción de la calidad entra en juego. Cuando el individuo integra a su conocimiento esas reglas inconscientes que hasta cierta forma regularan su vida cotidiana".
- El segundo paso; que el sujeto se interese por el producto o servicio. Aquí la formación en el producto o servicio cuenta para ganar la confianza en la buena prescripción del producto o servicio; se requiere que quienes atienden a los clientes conozcan bien lo que venden. Sin conocimiento no hay prescripción posible. El conocimiento de las características técnicas o comerciales (ofertas y promociones), de las condiciones de contratación, de los beneficios y de las ventajas respecto a la competencia puede

- ser tan determinante como apoyarse en cualquiera de las otras variables del marketing en búsqueda del éxito comercial. Sin embargo, sin olvidar como enfoque principal: el beneficio del cliente, a la larga este sistema actúa como un bumerang en la fidelidad del cliente.
- En tercera posición de honor; debe importar el cliente; deben importar mucho los clientes que, al fin y al cabo, son la razón de ser y lo que da viabilidad a las empresas y a por ende a la industria sea cual sea; contribuyendo con el producto interno bruto del país. Empezar por uno mismo y terminar por Venezuela. Evidentemente, en cualquier negocio, en cualquier circunstancia y en función del sector, el trato al cliente es el eje central de la relación. Pero, al igual que ocurría en lo expuesto en el párrafo precedente, cuando los productos y servicios no son de gran consumo, esta cuestión es crítica, bien sean para productos industriales, profesionales o particulares y su comercialización requiere de un nivel de prescripción mayor que el propio autoservicio. Importa mucho en este tema el servicio postventa, también las alternativas en caso de reclamación, los servicios de garantía, y no solamente esto, también el asesoramiento y la confianza que el distribuidor pueda infundir a los clientes.
 - El cuarto paso se refiere al distribuidor y/o proveedor; a quien se le debe exigir compromiso y un patrón de calidad, aunque tampoco queremos que asegure al cliente que cada vez que una lata de maní no está en buen estado, el establecimiento retorne cinco latas más e indemnice al cliente con un viaje a las Vegas. Pero interesa mucho saber que el distribuidor y/proveedor: la imagen de la empresa fabricante ante el cliente, tiene el compromiso de hacer de sus clientes el centro del universo de su negocio.
 - Al quinto paso, se le otorga la importante tarea de definir los estándares de calidad y servicio que las empresas deben fijar en la cultura de calidad para aquellos que estando de cara al cliente (front-office) tienen que acometer la difícil tarea de atender al cliente y dar rápida cuenta a sus preguntas: los llamados patrones, entre los cuales la simpatía y actitudes positivas pueden sumar. Este tema importante en Calidad de Servicio y en Diseño de Operaciones, también tiene mucho que ver con la actitud de los comerciales de una empresa. La operatividad y la rentabilidad de un negocio están directamente relacionadas con estos aspectos que se pueden cuidar a través de la distribución por ejemplo en el caso de bienes y con la atención directa del servicio al cliente. Para la consecución de estos objetivos, también es necesario definir cuáles son los niveles óptimos esperados del servicio, qué es lo mínimo que se exige y cómo conseguirlo, sobre todo refrescar permanentemente en los trabajadores y diagnosticar con frecuencia que se cumpla.

Conclusiones y reflexiones

Más que una conclusión, este espacio aborda una reflexión: Venezuela es una tierra rica en recursos no explotados y contradictoriamente rica en pobreza, marcada bajo el fenómeno actual de la inflación que se registra a mediados del año 2016. En este mismo orden de ideas, Luis España; sociólogo y director del instituto de investigación de la UCAB; expone en Rondón (2012) propone algunas medidas urgentes para combatir la pobreza:

El turismo, por ejemplo: El sector agropecuario, que en Venezuela ha caído muchísimo en su proporción en

el producto interno bruto P.I.B. Y por supuesto en el de servicios urbanos, que genera mucho empleo en muy corto plazo y con muchos beneficios: carpintería, albañilería, plomería, mecánica ligera. Hay un universo en los sectores populares que hay que sacar del barrio: que el herrero de barrio no trabaje nada más ahí sino que sea parte de unas redes más amplias, gracias al desarrollo tecnológico que antes no existía. El venezolano no utiliza las herramientas tecnológicas de la informática para producir, sino más bien para relacionarse. Ahí hay una inmensa potencialidad y podrían verse los resultados en muy corto plazo. (p.251).

Mientras tanto los países vecinos Latinoamericanos, le ganan la carrera a Venezuela en el comercio internacional y le sacan provecho sus propias tierras y mares; a sabiendas de que Venezuela tiene potencial y viabilidad en los siguientes segmentos pero en la actualidad las exportaciones o son muy bajas o inexistentes y de acuerdo al escritor Francés A. (2008):

Ecuador exporta más de 500 millones de dólares anuales en camarones. Costa Rica exporta más de 800 bananos. Guatemala más de 300 en café, Chile más de 500 en pescado, Uruguay más de 100 en arroz, Argentina más de 300 en carne vacuna y Brasil más de 1.100 en jugos de fruta y de vegetales. Colombia exporta más de 300 millones de dólares en flores frescas y Ecuador más de 100 en cacao y manteca de cacao. (p.17).

La mirada sobre el espíritu del venezolano, arroja que éste se encuentra bajo condiciones

dramáticas y complejas socioeconómicas, su interés está concentrado en sobrevivir; satisfaciendo necesidades básicas de acuerdo a la teoría de Burgos (2014); el cual infiere en que el concepto de nivel de vida es muy relativo, de tal manera que enumera las condiciones mínimas para un *Nivel de Vida Aceptable*:

1. Alimentación: Con la calidad y en las cantidades necesarias para responder las energías perdidas durante el quehacer diario.
2. Vivienda: Que proporcione protección contra las inclemencias del tiempo y que posea condiciones higiénicas.
3. Vestido: Adecuado según las exigencias culturales de la sociedad y condiciones climáticas.
4. Salubridad: En cada comunidad debe haber planes encaminados a prevenir enfermedades a través de: la exterminación de agentes, vacunaciones masivas, campañas de concientización ciudadana, etc.; y además deben proveerse los medios para que aquellos afectados por una enfermedad puedan obtener el tratamiento indicado (hospitales, dispensarios, etc.).
5. Seguridad: O protección contra el robo, la violencia, la pérdida de posibilidades de empleo y la pobreza debida a vejez o enfermedad.
6. Educación: Tal que permita a todos los ciudadanos desarrollar a plenitud sus dificultades intelectuales.

De las tres primeras condiciones expuestas deber ser costeadas directamente por cada ciudadano; mientras que la salubridad, la seguridad y la educación son normalmente administradas por los gobiernos, contribuyendo

el ciudadano con las mismas a través de los impuestos.

Habrà entonces que hacer un llamado de reflexión a los altos ejecutivos del Estado, porque la información compuesta en este artículo; expone abiertamente que las condiciones actuales del país no satisfacen ni cumple con las expectativas de los ciudadanos para disfrutar de las condiciones mínimas del Nivel de Vida Aceptable definido por el autor.

Por su parte, Francés A. (2008:54) “Para salir de esta situación, un gobierno debe tener claros los objetivos nacionales (que se resumen en una mejor calidad de vida para todos los venezolanos) y los medios para alcanzarlos (sobre todo, saber negociar en el plano internacional)”.

Fue el célebre escritor Arturo Uslar Pietri quien acuñó la frase “Sembrar el Petróleo” en el año 1936 y de observando el presente se infiere que el autor ha tenido siempre la razón. Por su parte Juan Pablo Pérez Alfonzo calificó negativamente al petróleo con el peyorativo “Hundiéndonos en el Excremento del Diablo”, proféticamente anunció los males para el país sobre la epidemia inflacionaria a la cual hoy los venezolanos sobreviven, históricamente está atada indiscutiblemente ligada a la fiebre del petróleo. Señala el sociólogo Trino Márquez en entrevista de Rondón (2012) que:

En Venezuela tuvimos un periodo de cierta turbulencia luego de la muerte de Gómez, por allá por Febrero de 1936, pero inmediatamente superado este conflicto, el gobierno del general López Contreras, quien era gomecista, supo conducir al país por la senda de la paz y de la reconciliación, en medio de las enormes dificultades que dejaron tres décadas de dictadura. Ciertamente se reprimió, a los comunistas, pero afloró la posibilidad que había estado contenida durante tres décadas. Tras la

caída de Pérez Jiménez, y de ahí no salió una sociedad escindida y confrontada. De hecho, gente ligada a la Junta Militar de Pérez Jiménez murió en su casa, como (Luís Felipe) Llovera Páez, que se fue del país pero luego volvió y falleció en Venezuela, y había sido mano derecha de Pérez Jiménez. Todo esto estuvo influido en el espíritu de unidad del 23 de Enero, y algo así tendremos que hacer en Venezuela. (p.133).

Sin embargo, la historia no define el futuro de una nación. Venezuela pide a gritos el rescate de la calidad de vida y éste llamado es exclusivo para el venezolano y exhortarlo a la ética cívica. Manuel Ortega revela en entrevista de Rondón (2012:437) “Desde mi perspectiva de psiquiatra, en la que la comprensión de lo social pasa por lo personal, el cambio colectivo depende de unos actores individuales, los que sean capaces de operar el cambio psicológico en sí mismos”.

La ética cívica para quienes no se familiarizan con el concepto; es el conjunto de valores y normas que acciona la cohesión entre todos los actores sociales: moralmente y pluralista. Es el punto de inflexión en el que convergen desde los valores universales, su ausencia dificultará el avance de la patria. Al respecto esboza Pacheco (2011):

La gestión axiológica deberá promover aquello a lo que estamos comprometidos con la humanidad planetaria para civilizar y solidarizar la tierra desde lo local, mezclando el acto de recibir y dar o dar y recibir como principio básico de vida y ética y de relación organización – comunidad equilibrada. (p.36).

Con la ética cívica, se construye un país. Es posible dar el primer paso creando puentes de encuentro. Habermas (2002, citado por Campbell y Pinto, 2013):

La racionalidad comunicativa de Jürgen Habermas, expuesta en su “Teoría de la Acción Comunicativa” es útil para establecer puentes.....Los planteamientos expuestos por este filósofo alemán dan luces para comprender la relevancia del entendimiento mediado por el lenguaje, para el desarrollo de la sociedad. Hay un aspecto convergente en la teoría del autor y nuestra investigación: el lenguaje. De lo que se trata, entonces, es de dar cuenta de esta conexión. (p.17).

El investigador cierra este espacio científico de búsqueda en la cultura venezolana, deduciendo que sí es posible prestar servicios de elevada calidad. Se evidencia una fuerte tendencia por lo servil en base a las carencias y el entorno agresivo en el que se encuentra sumergida la sociedad. Sin embargo, los estudios también revelan potencialidades actitudinales del venezolano que permitirán reaprender los valores necesarios para rescatar la cultura de calidad humana. Por lo que el investigador concuerda con el pensamiento de Manuel Ortega en entrevista sostenida con Rondón (2012:438) “...yo quisiera venezolanos guiados por valores reales, de respeto a las personas, generosidad, libertad, con compromisos más allá del egoísmo del logro personal”.

Satisfacer un cliente es un arte y un oficio que no debe ser concebido como una carga pesada. Los venezolanos merecen mejores servidores y mejores clientes para lograr el ganar – ganar y experimentar felicidad durante el proceso. Finalmente y en mutuo acuerdo con Pacheco (2012):

El termino calidad no tiene carácter descriptivo sino evaluativo. Los juicios de calidad no son, por tanto, juicios de hecho sino de valor. La calidad se valora... Más que un valor concreto, la calidad consiste en la realización de los valores positivos de todo tipo y la evitación de los negativos. Le sucede lo mismo que a la ética... De ahí la relación íntima que existe entre calidad y ética... El punto de encuentro de estos dos conceptos, ética y calidad, es la teoría de la excelencia... no hay calidad posible sin búsqueda de la excelencia y la promoción de la excelencia es el objetivo propio de la ética (p.38).

Referencias Bibliográficas

- Burgos, F. (2014). *Ingeniería de Métodos*. Editado por la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Signos, Ediciones y Comunicaciones, C.A. Impreso en Valencia - Venezuela.
- Campbell, Y., Pinto, M., (2013). El arte de educar la palabra: racionalidad comunicativa y escucha fenomenológica. *Revista Educación en Valores*. Cátedra Rectoral Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Julio - Diciembre 2013 Vol. 2 N° 20. Pp. 9-26. Julio - Diciembre 2013. Publicación Semestral. Valencia, Estado Carabobo – Venezuela.
- Deming, E. (1.989). *Calidad, Productividad Y Competitividad, La Salida de la Crisis*. “Out of the crisis”. quality, productivity and competitive position. Madrid, España: Ediciones Díaz De Santos, S.A. (1.989) Resumen Elaborado para fines Investigativos Por Miguel Mujica.

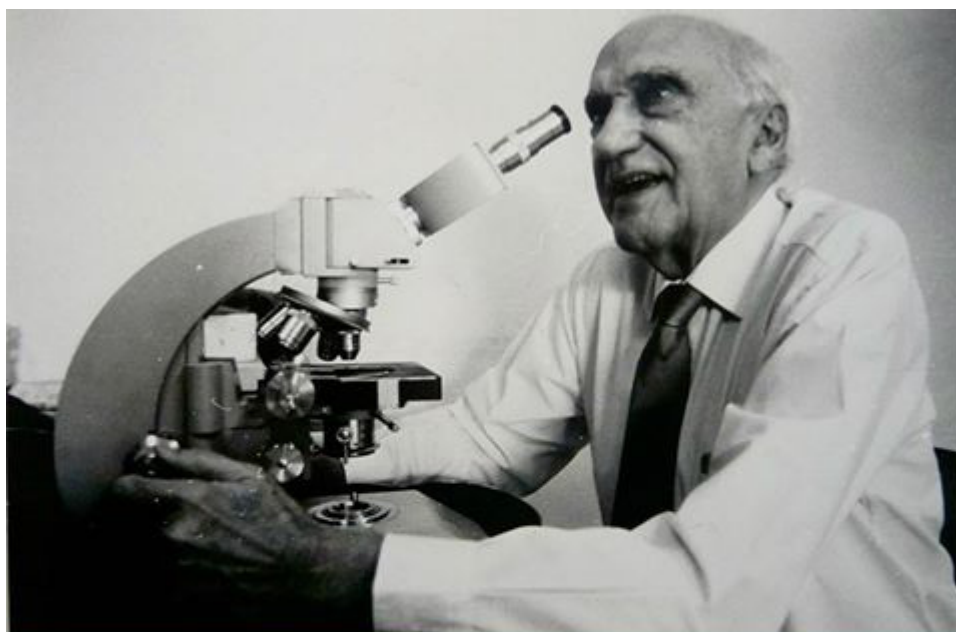
- Postgrado FaCES-UC/UCV/UNESR. Abril 2002. Caracas – Venezuela.
- Francés, A. (2008). *Antología Debates IESA. Competitividad, Gerencia y Estrategias / Homenaje a Antonio Francés*. Caracas Ediciones IESA, 2008. Colección Debates IESA. Caracas – Venezuela.
- Fontenla, M. (2005). El Sistema de Valores Promovido por los Líderes. *Revista Educación en Valores. Cátedra Rectoral Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Año 2 / Vol. 2 / Nro. 4. Valencia, Julio-Diciembre 2005. Pp. 50-77. Publicación Semestral. Valencia, Estado Carabobo – Venezuela.*
- Fondo Monetario Internacional: Web consultada el 04-08-2016. 30 Países con la Inflación más alta del Mundo. Párrafo 3. <http://www.infobae.com/2016/02/08/1787869-argentina-se-ubico-los-paises-mas-inflacion-2015/>
- Guerra, J. (2015). *Del Legado de Chavez al Legado de Maduro*. 2da. Edición. Editorial Libros Marcados, C.A. Impreso en Venezuela.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 47, julio-septiembre, 2009, pp. 458-472 Universidad del Zulia - Maracaibo, Venezuela.
- León, J. (2016). ¿Venezolanos devueltos de Chile? Qué hacer en el aeropuerto... Blog de Venezolanos en Chile. Web consultada el 04-08-2016. Párrafo 6. <http://venezolanoenchile.com/2016/04/25/venezolanos-devueltos-de-chile-que-hacer-en-el-aeropuerto/>
- Martínez de Tortoledo, E. (2011). *Revista Científica de Administración y Gerencia. Estudios Gerenciales y de las Organizaciones. Volumen 4 No.1. Enero – Junio 2011. Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa (CIDPyMESMICROS) /FACES de la Universidad de Carabobo, del Estado Carabobo Venezuela.*
- Martínez, A. (2004). *Los venezolanos. Una Visión Afirmativa*. Ediciones Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad de Carabobo. Clemente Editores, C.A. Impreso en Valencia - Venezuela.
- Mujica, M., Castillo, I., De Castillo, R., (2010). *Estudio Contextualizado de la Administración en Venezuela. 2da. Edición Ampliada 2010. Publicación del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña, Mediana y Micro Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Línea de Investigación Epistemología de las Ciencias Administrativas. Serie Biblioteca de Ciencias Económicas y Sociales. Dirección de Medios y Publicaciones Universidad de Carabobo. Valencia - Venezuela.*
- Pacheco, A. (2011). *Revista Científica de Administración y Gerencia. Estudios Gerenciales y de las Organizaciones. Volumen 4 No.1. Enero – Junio 2011. Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa (CIDPyMESMICROS) /FACES de la Universidad de Carabobo, del Estado Carabobo Venezuela.*
- Pérez, J. (1976). *Hundiéndonos en el excremento del Diablo. Colección Venezuela Contemporánea.*

Rondón, C. (2012). *Armando el Rompecabezas de un País*. Caracas, Venezuela: Ediciones B. Venezuela, S.A.

Socconini, L. (2008). *Lean Manufacturing. El Sistema de Gestión Empresarial Japonés que Revolucionó la Manufactura y los Servicios*. Tlalnepantla, Estado de México, CP 54090, México: Primera Edición. Norma Ediciones, S.A.

Ugas, G. (2013). *Del Acto de Conocer Al Discurso que lo Narra. Una Problemática Epistemológica*. Táchira, Venezuela: Lito-Formas

Veadatos.com. Web consultada el 15-07-2016. <http://vedatos.com/stats/inflacion/>



“Los sentimientos de amor hacia el ser humano estimulan la vocación de servicio, que no es otra cosa que un profundo amor a la vida”



Dr. Jacinto Convit