

Los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos: Calidad de vida laboral.

(The new challenges in the management of the human resources: Quality of working life)

Moreno, Fidel y Godoy, Elsy *

Resumen. La administración y la gerencia están evolucionando continuamente, de esa misma manera el entorno de trabajo de las organizaciones cambia muy de prisa, a medida que el mundo también lo hace a esa velocidad. En este sentido, muchas fuerzas internas y externas influyen en todas sus actividades, poniendo en peligro las actividades que el individuo realiza y en particular afectando la calidad de vida laboral que es tan esencial para alcanzar los objetivos personales y de la organización. El propósito de esta investigación es establecer los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos y la calidad de vida laboral, para lo cual se analizan los enfoques teóricos de las escuelas que estudian la administración de los recursos humanos y su interrelación con la calidad de vida laboral, considerando el ambiente general que conforma una organización desde la perspectiva global. La investigación se realiza respondiendo a una investigación cualitativa de tipo documental holístico, basado en el Modelo Organizativo, Ambiente de Trabajo y Ambiente General de Chiavenato I (2007), que presenta dos estratos: micro ambiente y macro ambiente, en este sentido, los autores de esta investigación presentan una adaptación al modelo agregando el estrato que denominan el supra ambiente, desde el ámbito de aldea global definido por De Cenzo y Robbins.

Palabras claves: Ambiente organizacional, calidad de vida laboral, gerencia de recursos humanos, seguridad, higiene y ambiente (SHA)

Abstract. The administration and the management are evolving continuously, of that same way the surroundings of work of the organizations changes very quickly as the world also does at that speed. In this sense, many internal and external forces influence in all their activities, putting in danger the activities that the individual makes and in individual affecting the quality of labor life that is so essential to manage to reach the personal objectives and of the organization. The intention of this investigation is to establish the new challenges in the management of the human resources and the quality of labor life, for which the theoretical approaches of the schools are analyzed that study the administration of the human resources and its interrelation with the quality of labor life, considering the atmosphere general that conforms an organization from the global perspective. The investigation is made responding to a qualitative investigation of holistic documentary type, based on the organizational, ambient model of work and general atmosphere of Chiavenato I (2007) that presents/displays two layers: micro atmosphere and ambient macro, in this sense, the authors of this investigation present/display an adaptation to the model adding the layer who denominate supra atmosphere.

Key words. Organizational atmosphere, quality of labor life, management of human resources, security, hygiene and y ambient (SHA)

Introducción

La administración ha evolucionado a nivel mundial a lo largo de la historia, como consecuencia de los cambios que en el entorno de las organizaciones se han venido presentando desde finales del siglo pasado y los ocho años del siglo XXI, obligando a la gerencia ha adoptar nuevos roles y desafíos para hacerlas mas eficientes y productivas; en este sentido, la gerencia debe centrar su atención en lo que sucede tanto dentro como fuera de ella, con la finalidad de que puedan competir en entornos cada vez mas cambiantes.

En consecuencia, el entorno y las fuerzas ambientales que tienen impactos en las organizaciones, deben ser consideradas, por cuanto factores como la tecnología, política, economía, valores culturales, demográficos, entre otros, tienen implicaciones fundamentales en la administración de las organizaciones tanto públicas como privadas ya sean éstas, pequeñas, medianas o grandes.

Por lo tanto, resulta un imperativo abordar los desafíos que la gerencia de los recursos humanos enfrenta en este nuevo siglo, a la luz de las distintas teorías y escuelas que estudian el talento humano, que por ser éste tan valioso debe ser protegido, en especial su calidad de vida laboral, que pocas organizaciones en el mundo y en particular en Latinoamérica consideran relevante.

Para el desarrollo del presente ensayo, se presentan como objetivos, los siguientes:

Objetivo General

Establecer los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos y la calidad de vida laboral.

Objetivos Específicos

Analizar los enfoques teóricos de las escuelas que estudian la administración de los recursos humanos y su interrelación con la calidad de vida laboral.

Estudiar el ambiente general que conforma una organización desde una perspectiva global y la calidad de vida laboral.

Metodología.

En base a los objetivos y alcances del estudio, metodológicamente responde a una investigación cualitativa de tipo documental holístico, que según Hernández y otros (2006) es:

El proceso de indagación es flexible y se mueve entre eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en reconstruir la realidad tal como lo observan los autores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama holístico, porque se aprecia de considerar el todo, sin reducirlo al estudio de sus partes. (p.9)

En este sentido, se pretende estudiar la organización como un todo pero considerando aspectos muy puntuales como es la calidad de vida laboral del individuo que realiza actividades en cualquier empresa u organismo público o privado, donde por su misma condición humana está expuesto a distintos ambientes y factores, que directa e directamente lo afectan.

Algunas consideraciones teóricas de la administración

La administración representa una de las disciplinas más importantes que las organizaciones a nivel mundial deben considerar, toda vez que administrar implica una articulación entre los procesos, funciones y sus relaciones, permitiendo de ésta manera cumplir con sus objetivos y metas; en este sentido, las funciones constituyen el proceso administrativo conformado por: planificación, organización, dirección y control. Con relación a la administración, señala Da Silva (2002: 4) “La primera razón para estudiar esta disciplina es tener interés en mejorar la forma de administrar las organizaciones, porque, dentro de éstas, todos interactuamos con todos, todos los días”. En consecuencia, existen diferentes conceptos sobre administración, no obstante, la mayoría comparten la idea central, de que ella está relacionada con el logro de los objetivos por medio de las actividades que el recurso o capital humano desarrolla en sus respectiva organización.

Sobre este particular, nos inclinamos por los enfoques y definiciones de las escuelas de los sistemas, conductista, de contingencias y calidad, a los efectos de abordar nuestra postura referente a los desafíos en la gerencia de los recursos humanos, ya que me permiten estudiarla desde una perspectiva moderna, humanista y contemporánea (Figura N° 1), considerando que la escuela de *sistemas*, sostiene que las organizaciones son sistemas abiertos y orgánicos, “que consisten en la interacción y la interdependencia de las partes que tienen toda una serie de metas”; la *conductista* o conocida como de las nuevas relaciones humanas, estudia la motivación del individuo en las organizaciones; por su parte en la de *contingencia*, los administradores deberían “diseñar las organizaciones, definir las metas y formular políticas y las estrategias de acuerdo con las condiciones prevalecientes en el entorno”. Da Silva (2002:6); y la de *calidad*, “...es la suma de los aspectos y las características de un producto o servicio, que genera la capacidad para satisfacer ciertas necesidades” (Ob.cit. 2002: 449).

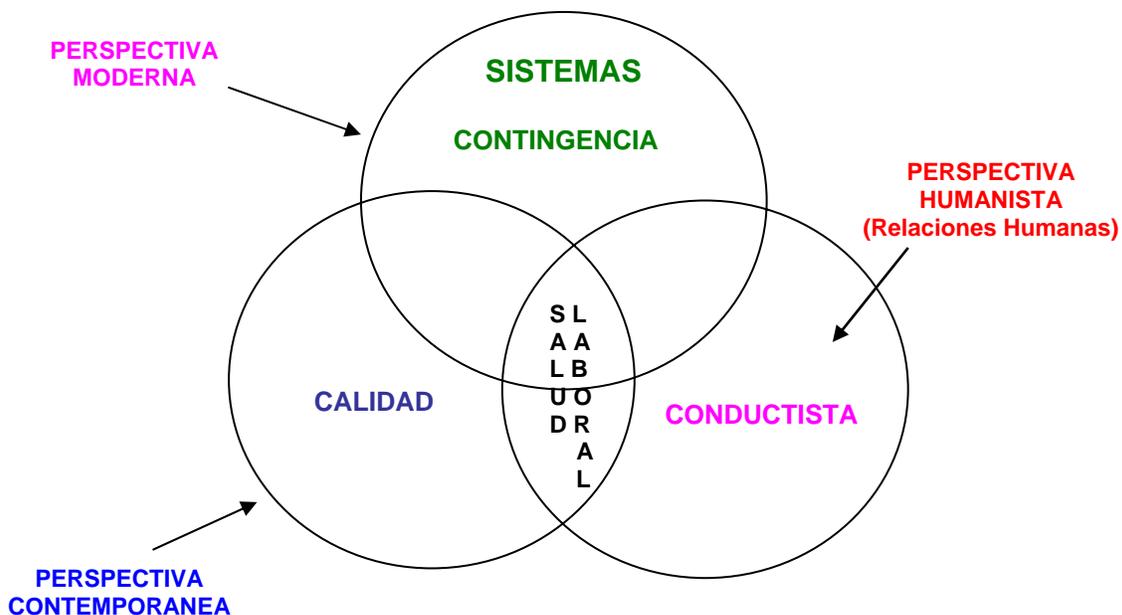


Figura 1. **Escuelas del Pensamiento Administrativo**. Fuente: Elaborado por Moreno F. y Godoy E. (2008)

Dichas escuelas, desde su perspectiva y a los efectos de este ensayo se articulan para hilvanar la *administración y gerencia de los recursos humanos desde sus actividades*, utilizando eficiente y eficazmente los recursos materiales, financieros, informáticos y humanos; es precisamente este último recurso en el cual la gerencia de recursos humanos debe centrar su atención, a fin de alcanzar sistémicamente las metas de la organización.

El entorno de las organizaciones

La gerencia de recursos humanos debe alcanzar sus metas desde una visión sistémica, si se relaciona con la quinta disciplina en la cual Senge (2005:21) afirma que “es vital que las cinco disciplinas se desarrollen como un conjunto. Es la disciplina que integra las demás disciplinas, fusionándolas en un cuerpo coherente de teoría y práctica.”; de allí que los elementos que conceptualizan la administración y la gerencia, así como el conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos en una organización de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar los objetivos o metas, deben articularse como un sistema.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2007: 93) el sistema de administración de recursos humanos, “... es integrar y coordinar recursos organizacionales – muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto – tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio,...hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible”. En relación a los recursos organizacionales el mencionado autor señala la presencia de factores de producción, considerados como los recursos productivos que deben ser empleados con eficacia y eficiencia; dichos recursos son naturaleza, capital y trabajo. *El primero*, provee los materiales y materia prima; *el segundo*, proporciona para la compra de materiales y remuneración del personal; y *el tercero*, representa las actividades que realiza el recurso humano en las organizaciones.

Este enfoque de convergencia de recursos y procesos esgrimido por Chiavenato, se puede calificar como simplista y exagerado, toda vez que el proceso productivo solo es visto como un sistema cerrado, argumentando que en la realidad el mismo presenta características de un sistema abierto debido al intercambio con el ambiente. Cabe señalar que ese intercambio con el ambiente (o entorno) como lo expresan otros autores, desde nuestro punto de vista representa un eslabón bien complejo que los estudiosos de la administración y gerencia de los recursos humanos abordan de manera general y en lo puntual dejan a un lado u ofrecen poca profundidad a los aspectos mas importantes presentes en el ambiente.

En consecuencia desde el punto de vista amplio Chiavenato (2007: 27) señala que... “ambiente es todo lo que existe alrededor de la organización”. Sin embargo, define dos estratos: ... “el ambiente en general (macro ambiente) y el ambiente laboral o ambiente de trabajo (micro ambiente).” (Figura N° 2)



Figura 2: **Organización, Ambiente de Trabajo y Ambiente General.** FUENTE: Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos. (p.29)

El *macro ambiente*, está conformado desde su perspectiva por los factores: económicos, tecnológicos, sociales, políticos, culturales, demográficos, entre otros, los cuales provocan acciones y reacciones que traen como consecuencia situaciones que afectan a las organizaciones, creando condiciones mas o menos favorables.

Por su parte *el micro ambiente*, es considerado aquel en donde las organizaciones crean el nicho de operaciones y establecen su dominio, en consecuencia dicho dominio proporciona las relaciones de poder y dependencia con respecto a los factores ambientales que señala Chiavenato

Lo esgrimido por el mencionado autor, es respetable y compartimos su postura al señalar los principales factores que conforman el *macro ambiente*, sin embargo, a dichos factores se le agregaría el factor ambiental, que quizás para los teóricos en gerencia podrían calificarlas como un factor implícito que coexisten en las organizaciones, y afirmamos esto porque al revisar el enfoque de Hellriegel, D y otros (2005), De Cenzo y Robbins (2006), Bohlander. G y Snell, S (2008), entre otros, el ambiente tiene un significado distinto al cual deseamos conferir e incluir como un factor de tanta importancia, pero que influye notablemente en aspectos como el *desempeño, productividad y motivación*, entre otros.

El nuevo elemento a considerar en el entorno organizacional: Supra ambiente

En relación a lo planteado por Chiavenato (2007:27) en su Modelo Organización, Ambiente de Trabajo y Ambiente General, que considera los estratos macro ambiente y micro ambiente; desde nuestro de vista a las organizaciones como sistemas se les deben agregar o considerar un supra ambiente conformado éste por todas las características ambientales que rodean a una organización o muy particularmente lo que De Cenzo y Robbins (2006:32) definen como *aldea global*, al expresar que es "... el estado de relaciones comerciales en nuestro mundo" por tanto, al ampliar el ámbito de las organizaciones en el mundo es menester considerar los problemas ambientales y sus efectos, tales como el calentamiento global, contaminación, pobreza, huracanes, efectos del niño y la niña, entre otros, que se evidencian actualmente en el planeta, tornándose en un tema de gran importancia, porque afecta al hombre, dentro y fuera de las organizaciones y por ende *su calidad de vida laboral*. (Figura N° 3),



Figura 3 **Calidad de Vida Laboral**. Fuente: Moreno Fidel y Godoy Elsy (2008). Adaptación de Chiavenato, I. (2007) Administración de Recursos Humanos.

Desde la perspectiva de *aldea global* expresado por De Cenzo y Robbins, la realidad de las organizaciones en este siglo XXI, supera las expectativas de la complejidad ambiental en

las mismas, ya que su ámbito de acción y las repercusiones trascienden el mero enfoque sistémico para dar paso a la contingencia en las organizaciones, y su incidencia en la conducta del individuo, lo cual conllevan al análisis de las condiciones prevalecientes en el entorno global, y redefinir metas, así como formular nuevas políticas y estrategias, que contribuyan a *mejorar la calidad de vida laboral* del recurso humano en la organización.

En este contexto de la calidad de vida laboral, consideramos importante enfocarlo partiendo de la higiene y seguridad que representan dos actividades estrechamente relacionadas entre si, que favorecen y garantizan que el recurso humano en la organización trabaje en condiciones adecuadas y seguras, tanto en lo personal como de materiales y equipos, a fin de mantener su salud; entendiéndola, como lo establece la Organización Mundial de la Salud (OMS), es decir, el estado total de bienestar tanto físico, mental y social, el cual consiste en una ausencia de males o enfermedades.

Con base a lo expuesto por Chiavenato, en su *Modelo Organización, Ambiente de Trabajo y Ambiente General*, anteriormente señalado, las actividades de *higiene y seguridad* se ubican en lo que él denomina el *micro ambiente*, representando el nicho de operaciones y de poder en las organizaciones, en consecuencia están estrechamente ligadas a todas las actividades que el talento humano desarrolla; obviamente los riesgos que se presentan dependerán si la empresa ofrece un trabajo en condiciones seguras.

Pues bien esas actividades de higiene y seguridad expresadas por el autor se asocian a lo que Newstrom, J. (2007) denomina necesidades humanas, ya que un trabajador que no rinde o produce y anda mal en su organización se debe a múltiples causas, pero todas relacionadas con sus necesidades, tema de tanta trascendencia y estudiadas en el siglo pasado y lo que va del presente por teóricos tales como Maslow, Herzberg, Alderfer, y McClelland, entre otros, que abordaron sus reflexiones e investigaciones acerca de la teoría de la motivación, teniendo por objeto determinar *las razones* por las cuales las personas adoptan determinados comportamientos así como *el proceso* que los ocasiona, tal como lo menciona Da Silva (2002:227) “Las teorías que centralizan su atención en aquello que motiva el comportamiento se llaman *teorías del contenido*, mientras que aquellas que se concentran en como es motivado el comportamiento se llaman *teorías del proceso*”.

A los efectos de este ensayo, es pertinente relacionar el *mejoramiento y la calidad de vida laboral* con las *teorías del contenido* por considerar las actividades de *higiene y seguridad* como elementos esenciales en el estudio de la administración y comportamiento organizacional dentro del contexto del *micro ambiente* definido Chiavenato, ya que sin duda alguna inciden de manera decisiva en el estudio de las necesidades individuales, pero que en definitiva la organización debe cumplir para su protección, convirtiéndose así en poderosos activadores de la motivación.

Es propicio destacar que a pesar de los avances y experiencias que se han realizado para mejorar la *calidad de vida laboral*, es difícil tratar cada uno de los temas pues todos están afectados por distintas variables; en consecuencia, la *higiene y seguridad* en los diversos ambientes antes presentados por Chiavenato *micro y macro ambiente*, y el *supra ambiente* el cual ampliamos como complemento de la *Aldea Global* y que tiene su incidencia en la

calidad de vida laboral, merecen ser analizados desde distintas perspectivas, escuelas, modelos y teorías, pero que obviamente contribuirán a lograr la tan anhelada *calidad de vida laboral*.

En este orden de ideas, al abordar las necesidades de higiene y seguridad y comparar los modelos de Maslow, Herzberg y Adelfer, se evidencia que los referidos modelos se presentan como necesidades a considerar y no ser ignorados, transformarse en motivadores, de allí que Maslow los incluye entre las necesidades de seguridad y certidumbre, "...es la seguridad corporal (como evitar un ambiente peligroso de trabajo)..."; por su parte, Herzberg lo señala como factores de higiene o de mantenimiento relacionado con "... la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo..."; Adelfer en su modelo expresa la necesidad de satisfacer las necesidades de existencia, combinando factores fisiológicos y de seguridad. Newstron, J. (2007:104-109).

Si bien los modelos brevemente presentados incorporan las necesidades asociadas a la higiene y seguridad que Chiavenato las ubica dentro del *micro ambiente*, no obstante, cada uno tienen distintas exigencias para alcanzar los niveles presentados, sin embargo, pensamos que las necesidades humanas y la seguridad laboral son únicas y por tanto se deben considerar de manera sistémica, a fin de lograr mejores resultados y ambientes de trabajo cónsonos con las distintas actividades que el recurso o capital humano requiere en su lugar de trabajo, en función a estándares adecuados de salud.

Con base a lo antes expresado, compartimos lo señalado por Newstron, J. (2007:109) "...antes que un gerente trate de entregar una recompensa, debe descubrir que necesidad o necesidades dominan a un empleado particular en ese momento" y una de esas necesidades debería ser la de asegurar correcta higiene y seguridad, a fin de garantizar su prologada existencia espiritual y corporal. Con esta postura no significa descalificación de los modelos, por el contrario deseamos establecer los nuevos desafíos que los gerentes de recursos humanos deben considerar en este siglo XXI, en el que diferentes factores del micro ambiente, inciden en el *desempeño, productividad y motivación*.

Otro de los factores ambientales que es necesario hacer referencia es el ambiente general o macro ambiente, que según Chiavenato (2006:27) "... está conformado por todos los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales, demográficos, etc. que se presentan en el mundo y en la sociedad en general.". Desde el punto de vista sistémico, los factores expresados por el citado autor, están referidos a todo lo que rodea a una organización, no obstante es amplio, y se consideran en fuerzas que inciden positiva o negativamente en las mismas, por tanto, en muchos casos escapan del control previsión e incluso comprensión de las organizaciones.

Es propicio resaltar la importancia de los factores legales que contribuyen a la salud y seguridad en el trabajo, en este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha venido desarrollando pautas que orientan en el mundo sobre el tema de la salud y seguridad laboral, en consecuencia cada país adopta sus normas o leyes en función a sus propias necesidades y exigencias.

Referente al ámbito legal en particular, no basta con crear la norma sino aplicarla en los términos que sean viables para favorecer tanto al individuo como a la organización, y planteamos esta acotación porque en los países latinoamericanos es característico el incumplimiento de las leyes en materia de protección y condiciones del medio ambiente del trabajo; como ejemplo citamos el caso venezolano, que se aprobó la Ley Orgánica de Protección, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo, en 1986, y se reformó en el 2005, es decir, transcurrieron aproximadamente diecinueve años para reformarla, y no era aplicada, con excepción de algunos casos.

Sin embargo, a partir de la reforma y su reglamento parcial se están dando pasos firmes en su aplicación, eso es importante para que, tanto las organizaciones públicas como privadas se orienten a mejorar la *calidad de vida laboral*, y señalamos que debe ser para ambas, *primero*, porque así lo establece la ley, *segundo*, porque el estado es el principal infractor, y *tercero*, debido a que son las empresas privadas a las cuales se les hace el mayor y estricto seguimiento para el cumplimiento de la mencionada norma.

En otro orden de ideas, es importante agregar como aporte a los nuevos desafíos de la gerencia de los Recursos Humanos, lo que en este ensayo, se ha denominado el *supra ambiente* en las organizaciones, aquel conformado por las características ambientales que rodean a una organización y que *definimos como la incidencia de todos los factores ambientales que se extienden por encima del macro ambiente de las organizaciones e influyen en el desempeño, y motivación de los individuos, y en la productividad.*

Al referirnos a todos los factores ambientales que rodean la organización, estamos considerando los problemas ambientales de la aldea global expresados en la desigualdad de las condiciones socioeconómicas, inadecuado uso del territorio y planificación del desarrollo, deterioro ambiental y pobreza crítica, entre otros. (Moreno, F 2003), y por supuesto a todos los efectos globales que se están evidenciando y que para muchos parecieran apocalípticos como son: el calentamiento global, efecto invernadero, efecto niño y niña, contaminación por desechos sólidos, intensidad de los huracanes, tornados, entre otros.

Quizás muchos de ustedes al expresarles la incidencia de los problemas y efectos globales desde el punto de vista ambiental, solo pensarán que es un tema para los ambientalistas, no obstante, desde ese punto de vista, la visión sistémica y global de lo que ocurre en una organización es a nuestro modo de ver muy estrecha; de allí que los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos en este siglo están signados por un amplio e integral estudio del individuo y la organización, en donde no sólo se deben considerar aspectos o elementos que caracterizan el *micro y macro ambiente de la organización*, sino por el contrario debe ir mas allá, para incluir el *supra ambiente*, a fin de lograr la *calidad de vida laboral*.

A manera de conclusión

A partir de los desafíos que deben enfrentar las organizaciones y en particular la gerencia de los recursos humanos en el presente siglo, y luego de analizar los enfoques teóricos que

estudia la administración y considerando el ambiente que conforma una organización desde una perspectiva global, presentamos a manera de conclusión los siguientes aspectos:

Es menester estudiar los desafíos que presenta la gerencia de los recursos humanos, y en particular de la salud laboral, considerando los enfoques y definiciones de las escuelas: de sistemas, conductistas, contingencia y calidad.

Ampliar el modelo presentado por Chiavenato (2007) referido a organización, ambiente de trabajo y ambiente general, en el que presenta los estratos micro ambiente y macro ambiente, agregando el supra ambiente, desde el ámbito de aldea global definido por De Cenzo y Robbins (2006), entendiéndose este último estrato como *la incidencia de todos los factores ambientales que se extiende por encima del macro ambiente de las organizaciones e influyen en el desempeño, y motivación de los individuos, y en la productividad de las organizaciones.*

La gerencia de los recursos humanos en el presente siglo debe considerar los problemas ambientales de la aldea global expresados en las desigualdad de las condiciones socioeconómicas, inadecuado uso del territorio y planificación del desarrollo, deterioro ambiental y pobreza crítica, así como el calentamiento global, efecto invernadero, efecto niño y niña, contaminación por desechos sólidos, intensidad de los huracanes, tornados, entre otros.

La calidad de vida laboral debe enfocarse considerando la higiene y seguridad ya que representan dos actividades estrechamente relacionadas entre si pero deben abarcar los tres (3) estratos: *Micro, macro y supra ambiente*, en este sentido las organizaciones deben desarrollar y cumplir sus planes y programas de Seguridad, Higiene y Ambiente (SHA).

Referencias

- Bohlander, G. y Snell, S (2008) Administración de Recursos Humanos. Décima catorce edición. Thomson Editores. México.
- Da Silva (2002) Teorías de la administración. Editorial Thomson. México.
- De Cenzo y Robbins (2006) Administración de Recursos Humanos. Editorial Limusa. México.
- Chiavenato, I. (2004) Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Thomson. México
- Chiavenato (2007) Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Octava edición. McGraw-Hill. México.
- Hellriegel, D. Slocum, J. y Woodman (2005) Administración. Un enfoque basado en competencias. Décima edición. International Thomson Editores. México.
- Moreno, F (2003). ¿Es posible el desarrollo sustentable? Reflexiones desde una perspectiva ética ambiental. Valera - Venezuela.
- Newstrom J (2007) Comportamiento humano en el trabajo. Décima segunda edición. McGraw-Hill. México.
- República de Venezuela (1986) Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta oficial N° 3850 Extraordinario. 18 de julio de 1986.
- República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta oficial N° 38.236 del 26 de julio de 2005
- Senge P (2005) La Quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ediciones Granica. Argentina.

Acerca de los autores

El Dr. Fidel Moreno Briceño es Geógrafo. M. Sc. en Gerencia de los Recursos Humanos. Doctor en Ciencias mención Gerencia. Profesor Titular y Emérito del Instituto Universitario de Tecnología del Estado Trujillo. Venezuela. fidelmorenob@gmail.com Teléfono 158-0271-2313347.

La Dra. Elsy Godoy es Ingeniera Forestal. M. Sc. en Gerencia de los Recursos Humanos. Doctora en Ciencias mención Gerencia. Profesora invitada Universidad Rafael María Baralt UNERMB (Núcleo Trujillo). Venezuela. elsygodoy@yahoo.com Teléfono 158-0271-2313347