Consensus

Revista de investigación científica

Volumen 1 Num. 1 Año 2017

ISSN:

Gerencia y Desarrollo

Un espacio de Pragmatika para la socialización del conocimiento científico

UNA EDICIÓN DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES DE PRAGMATIKA, LIMITADA

Consensus
Revista de publicaciones Científicas y Académicas

Editorial

Los números presentados por Consensus en sus diferentes publicaciones se orientan a conocer la construcción del conocimiento en Latinoamérica y el mundo, de forma de aportar espacios para compartir los saberes y ponerlos a disposición de la sociedad.

El presente volumen se presenta trabajos inéditos de diferentes investigadores, cómo el expuesto por Yesenia Queipo: “Beneficios del clima organizacional en la cultura preventiva de accidentes y enfermedades ocupacionales”. Un segundo artículo presentado por Annherys Paz “Toma de decisiones y cambio organizacional en empresa de consumo masivos”. Igualmente el presentado por Andrea Villalba “Mediación pedagógica del conocimiento. Una visión desde la complejidad. Y por último el trabajo presentado por Luz León “Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional”.

Este número aborda temáticas humanística, pero con una influencia en la gerencia tanto empresarial como del sector de educación, desde diferentes latitudes latinoamericana. Agradecidos a los investigadores por sus contribuciones a la construcción de nuevos conocimiento.

Dr. Ramón Estaba

Comité Editorial

kConsensus
Revista de publicaciones Científicas y Académicas

BENEFICIOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CULTURA PREVENTIVA DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

Recibido: 05/02/2017 **Aceptado:** 19/02/2017

Queipo, Yesenia Chiquinquirá
yeseniaqueipo@gmail.com

RESUMEN

El propósito del estudio es el de analizar los beneficios del clima organizacional en la cultura preventiva de accidentes y/o enfermedades ocupacionales. El basamento teórico del trabajo fue producto de los aportes de autores como: Carrión (2005), Barnes (2009), Sánchez (2009), Mertems (2008), Guns (2009), Martín (2003), Swieringa y Wierdsma (2007), Senge (2001), Sánchez y Vallbe (2006), entre otros. Metodológicamente la investigación se presenta de tipo documental bibliográfico. Es de importancia señalar que la práctica cotidiana del clima organizacional motiva a los empleados a reforzar un sentimiento de identidad con la empresa, lazos que al fortalecerse proyectan a la misma hacia una mejor gestión. De allí surge la necesidad de entrenar constantemente al personal no solo desde el punto de vista académico, o de la adquisición de herramientas laborales, sino también desde el punto de vista emocional. En cuanto al resultado obtenido en la investigación se llegó a la conclusión que se hace necesario el empleo de estrategias para desarrollar las capacidades emocionales y psico-sociales en los empleados, con el propósito de estimular el desarrollo de actividades creativas, de mejoramiento del ámbito profesional y laboral de la cultura de riesgos.

Palabras Clave: Conocimientos, sector salud, clima organizacional, empresas, gerencia de recursos humanos.

BENEFICIOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CULTURA PREVENTIVA DE ACCIDENTES Y/O ENFERMEDADES OCUPACIONALES

ABSTRACT

The purpose of the study is the analyze the strategies of knowledge management in different industries. The theoretical base of the work was the product of contributions from authors such as: Carrión (2005), Barnes (2009), Sanchez (2009), Mertems

(2008), Guns (2009), Martin (2003), Swieringa and Wierdsma (2007), Senge (2001), Sanchez & Vallbe (2006), among others. Research is methodologically presents bibliographic documentary type. It is important to point out that the everyday practice of the knowledge management encourages employees to reinforce a sense of identity with the company, ties that the strengthened project it towards better management. There arises the need to train constantly not only staff from the academic point of view, or the acquisition of working tools, but also from an emotional point of view. In terms of the result obtained in the investigation it was concluded that it is necessary the use of strategies to develop the emotional and psycho-social capacities in employees, in order to stimulate the development of creative activities, improvement of the professional and occupational field of the culture of risk.

Key words: Knowledge, health, knowledge, business management, human resources management.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, en el mundo empresarial moderno, brindan diversas oportunidades en las cuales se puede desarrollar el talento del personal. De hecho se reconoce que una de las estrategias es propiciar el desarrollo del aprendizaje en los empleados como en los sectores gerenciales a fin de que estos puedan sentirse más productivos y en consecuencia hacer un trabajo más eficaz.

En este entendido, se considera que el desarrollo del clima organizacional facilita el fortalecimiento de competencias que permiten guiar e impulsar a la empresa para asegurar que los nuevos conocimientos, habilidades y destrezas tengan impacto en el desempeño laboral. Sin embargo es de considerar que esto implica un trabajo constante con la naturaleza continua del aprendizaje, asimismo con la idiosincrasia del personal involucrado.

Es así, como el empleado se orienta hacia la productividad desde una nueva perspectiva, a efectuar actividades que llenan sus expectativas como las empresariales; aspectos que a su vez refuerzan su autoestima y en consecuencia sus relaciones laborales, motivándolo al desarrollo de la productividad global de la organización.

De tal manera que el establecimiento de políticas empresariales integrales, permiten la conformación de estructuras enfocadas a asumir el clima organizacional promoviendo el uso de las mejores prácticas que apuntan a un alto desempeño organizacional. Por tanto, el resguardo y la transferencia del conocimiento en la organización, así como también, permitiendo cubrir diversas estructuras de la misma orientando el conocimiento hacia las necesidades latentes presentes en la empresa

tales como: la falta de recursos, programas de aprendizajes, habilidades emocionales, sociales apegadas a prácticas que hagan posible la superación de dificultades.

Teniendo en cuenta los aspectos tratados, la problemática se manifiesta por la insipiente implementación de un proceso de clima organizacional, evidente en las empresas de la cultura de riesgos, en los cuales desde hace varios años hasta la actualidad vienen presentando un ambiente complejo y convulsionado, tanto en el ámbito empresarial como en el ambiente laboral.

LOS BENEFICIOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CULTURA PREVENTIVA DE ACCIDENTES

Considerando las situaciones descritas, debe entenderse que el conocimiento tiene su origen en dos procesos independientes: el aprendizaje y la espiral del conocimiento. El primero transforma la información en conocimiento. El segundo conecta la dimensión epistemológica como ontológica transformando el conocimiento tácito individual en explícito colectivo.

En este sentido Guns (2009, p. 180), afirma que el clima organizacional implica adquirir y aplicar los conocimientos, técnicas, valores, creencias y actitudes que incrementan la conservación, el crecimiento y el progreso de la organización. Es por ello, que el tema del clima organizacional y la forma como a través de éste se pueden obtener cambios significativos, basados en un proceso participativo y sistemático alineado a las necesidades organizacionales y al mismo tiempo.

Ahora bien, integrando las capacidades y talentos de la gente, ha incidido en que este tema emerja con un sentido estratégico en los planteamientos de las organizaciones modernas. En tal sentido, las organizaciones en la actualidad deben enfrentar tanto el reto de producir como de potenciar el conocimiento y el uso de tecnología desde la organización, asegurando además, el resguardo, transferencia y generación de valor agregado. Este planteamiento, ha puesto en evidencia las dificultades que han tenido algunas empresas en el contexto actual, debido a la poca flexibilidad en conjunto con las limitaciones que han mostrado para adaptarse a los cambios del mercado y la tecnología.

Esto ha sido observado a través de la experiencia pues, la estructura no es quien aprende, sino es el aprendizaje individual el que migra a través de las competencias hacia el nivel de la organización, a través de algún tipo de interacción social. De tal manera, que impulsar y guiar el aprendizaje para asegurar que los nuevos conocimientos tengan impacto en el desempeño laboral, implica un trabajo constante con la naturaleza subjetiva del aprendizaje, asimismo con la idiosincrasia del personal involucrado.

Por lo tanto, esto requiere especial atención a los procesos individuales y sociales del aprendizaje en el contexto de la organización, lo que modificará la cultura de trabajo para descubrir un campo nuevo en el desarrollo organizacional. De tal forma,

que este conocimiento contribuirá al individuo en el fortalecimiento de su aprendizaje, por lo cual aprenderá más efectivamente asumiendo con responsabilidad atender los procesos sociales transformadores del conocimiento en acciones de trabajo.

Ahora bien, es preciso abordar el tema desde dos puntos, primeramente deben conocerse los tipos de aprendizaje existentes para de esta manera estudiar cómo aprenden los sujetos y segundo cuáles son las estrategias que permiten al individuo alcanzar determinado aprendizaje durante su desenvolvimiento en el entorno laboral.

Adquisición del conocimiento: Cada persona posee habilidades distintas de responder ante el aprendizaje; se encuentran personas que son capaces de memorizar grandes cantidades de información, otras capaces de realizar análisis profundos con gran facilidad, otras capacitadas para realizar asociaciones y comparaciones, entre otros.

Como plantea Sánchez (2009), se pueden encontrar individuos con características específicas que los condicionen a tomar una mayor dedicación hacia una manera de aprender, de tal manera que todo su potencial de conocimiento se dirige hacia el procesamiento de la información. En este sentido se presentan seis formas distintas en las que puede aprender el ser humano:

1. Receptivo: la propuesta del aprendizaje receptivo es hacer que el ser humano asimile los conocimientos no de manera memorística, sino que le encuentre significados a los mismos, para darles aplicabilidad en su entorno socio cultural. Este tipo de aprendizaje, fue concebido desde un punto de vista academicista, de tal manera que su aplicabilidad tiene sentido educativo. Por tanto, para Ausubel citado por Serpa (2007), el aprendizaje por recepción se concibe como aquel en el cual el individuo recibe un conocimiento ya elaborado.

Es decir, se le presenta al sujeto lo que se desea que aprenda, no necesariamente debe ser pasivo, de hecho, el sujeto puede hacer sugerencias en relación al conocimiento que se le presenta; lo cual dinamiza el aprendizaje en función de crear un apropiamiento de la información que el individuo puede utilizar en situaciones futuras.

2. Latente: Para Green y Shanks (2007), el aprendizaje latente es aquel adquirido a través de la experiencia, en tal sentido no es obtenido conscientemente por el individuo; sin embargo, puede ser capaz de usarlo para solucionar problemas y para tomar decisiones razonables sobre nuevas circunstancias. Por tanto, el aprendizaje latente, está representado por el conocimiento que se ha adquirido pero, no se demuestra al menos que la persona considere la necesidad o sea estimulada.

La situación descrita se debe, a que este tipo de adquisición de conocimientos es subjetivo, porque fundamenta sus bases en la experiencia personal, razón por la cual está fuertemente ligado a la acción de los individuos en un contexto determinado. De

tal manera, que el individuo sabe con lo que puede contar, pero todo lo que sabe le resulta complicado expresarlo en palabras o datos.

3. Repetitivo: Para muchos autores como Díaz (2006) el aprendizaje repetitivo es un aprendizaje memorístico y depositario que no deja ningún conocimiento significativo, ya que el sujeto solo se remite a repetir de manera continua una información, sin preguntarse los porqué, ni establecer las relaciones pertinentes con otros conocimientos y experiencias.

Es por ello, que para muchos estudiosos del tema del aprendizaje este tipo no es el más idóneo para ser desarrollado en el personal. Sin embargo, a pesar de las desventajas mencionadas, muchas personas prefieren aprender en forma memorística, ya que en ocasiones les ha dado resultados positivos, además de sentir una mayor seguridad del conocimiento. Asimismo, muchas cosas que a veces se aprenden en forma memorística, tiempo después cobran significado a través de lecturas o explicaciones que recontextualizan la información.

Ahora bien, dentro del ámbito empresarial en muchas ocasiones resulta de gran utilidad el aprendizaje memorístico, puesto que diversas informaciones deben aprenderse tal cual como se presentan. Tal es el caso, de manejo de maquinarias, el seguimiento de horarios, usos de uniformes, entre otros conocimientos que debe adquirir el empleado de manera detallada, para cumplir con las directrices establecidas en la organización de la manera más óptima, más aun si están representado a empresas de la cultura de riesgos.

4. Significativo: El aprendizaje significativo permite la integración constructiva del pensar, hacer y sentir, lo que conforma un fundamento para la complejización del conocimiento del ser humano. Al respecto, Rodríguez (2005), señala que este tipo de aprendizaje se entiende como el proceso que se genera en la mente humana cuando se adquieren nuevas informaciones de manera no arbitraria y sustantiva, en la cual se presentan como condiciones esenciales: predisposición para aprender y utilización de material potencialmente significativo.

Es por ello, que la aplicabilidad del mismo ha tomado gran revuelo en estos últimos días pues, ha resultado ser más integrador y eficaz en la práctica dentro de diversos contextos; de tal manera que la teoría constructivista, la cual lo sustenta, en la actualidad se encuentra subyacente en diversas estructuras, favoreciendo pautas concretas que facilitan el desarrollo de las instituciones.

5. Observacional: Este tipo de aprendizaje se ha asociado a falta de emociones porque radica en observar alguna acción y repetirla de la manera más aproximada posible, sin embargo se debe considerar que todo lo que el individuo observa y procesa en su sistema cognitivo genera algún tipo de emoción, de hecho si seleccionó observar e imitar un tipo de acción es porque le parecía idónea.

Ante lo expuesto, Gordon (2007), señala que el aprendizaje observacional o como es también conocido por imitación, es considerado poco significativo porque en

determinados momentos puede hacerse de manera inconsciente; tal es el ejemplo de los hijos que imitan a sus referentes adultos más cercanos como padres y maestros o cuando se introduce una moda en el mercado y los jóvenes desean imitar.

Por ello, se destaca la importancia del aprendizaje consciente, ya que ofrece la oportunidad de generar cambios conductuales; lo cual dentro del ámbito organizacional resulta de utilidad, más aun si son empresas dedicadas al sector salud como las planteadas en esta investigación, ya que el seguimiento de patrones apegados a los objetivos organizacionales propicia la cohesión de criterios entre el grupo de empleados, evitando las confusiones tanto en el interior de la empresa como del público en general, y más aún en los hospitales estudiados

6. Por descubrimiento: Para Riesco y Díaz (2007), los métodos de aprendizaje por descubrimiento ofrecen al individuo la oportunidad de buscar, analizar, procesar manipular, transformar y aplicar la información; ya que la adquisición de este conocimiento ha sido por interés propio, razones que generan una mayor vinculación con lo aprendido traducido en afectos que motivan al individuo a recordar con mayor facilidad lo conocido, porque inclusive parece existir una especie de afectividad por el conocimiento, por tanto lo considerará útil.

Por otra parte, en este tipo de aprendizaje lo aprendido no se da en su forma final, sino que forma parte de un proceso de reconstrucción constante por parte del individuo, antes de ser aprendido e incorporado significativamente en la estructura cognitiva. De tal manera, que la condición para que un aprendizaje sea potencialmente significativo es que la información nueva interactúe con la estructura cognitiva previa y que exista una disposición por parte del que aprende, esto implica que el aprendizaje por descubrimiento no necesariamente es significativo ya que se condiciona a los intereses del individuo.

CONSTRUCCIÓN DE HERRAMIENTAS DE APRENDIZAJE EN LA CULTURA PREVENTIVA DE ACCIDENTES Y/O ENFERMEDADES OCUPACIONALES

Toda organización que desee potenciar el aprendizaje de sus miembros debe crear los mecanismos a través de los cuáles el individuo puede aprender por experiencia, por reflexión, por capacitación (formación de conceptos) y por experimentación (con riesgos de error). Para Martín (2005), las estrategias preventivas de accidentes y/o enfermedades ocupacionales e son planes para realizar la visión, y para ponerlas en práctica; de tal manera que la organización debe confiar plenamente en la tecnología con el fin de apoyar el acceso al aprendizaje, su captura y su transferencia.

Esto en consideración de que la mayor parte de dichas estrategias, tienen lugar en una serie de momentos aislados que los empleados experimentan a diario como: contemplar las actividades en silencio, interactuar con las personas dentro o fuera de la organización, participar en el trabajo de grupos pequeños, leer documentos

internos, desempeñar tareas, observar cómo se hace el trabajo. Por consiguiente, las estrategias preventivas de accidentes y/o enfermedades ocupacionales tienen como objetivo la socialización e interacción constructiva del saber práctico entre los empleados por lo que buscan romper con la idea de que los procesos de aprendizaje deben necesariamente ser conservadores y tendientes a reforzar el conocimiento existente.

Al respecto, Weggeman citado por Mertens y Wilde (2008), reseñan que para su aplicación en el contexto laboral se requiere que el supervisor, líder o gerente, motive al personal para moverse en dirección de este aprendizaje trascendental y así generar cambios propicios que permitan satisfacer las necesidades del cliente, más aun si se tratan de empresas del sector salud como las señaladas en este estudio. En consecuencia, para profundizar en la temática a continuación se explican cada una de las estrategias:

1. Juntas de Retroalimentación: Esta estrategia consiste en reuniones de trabajo donde según Mertens y Wilde (2008), se genera la expresión verbal de los conocimientos implícitos, es decir la práctica empírica de lo que se realiza diariamente en la labor desempeñada y que nadie ha registrado nunca, pero que mediante la socialización o reflexión se articula con conceptos explícitos que circulan en la organización.

En este sentido, se comparten experiencias y aprendizajes, compromisos implícitos y explícitos derivados de estos conocimientos, que llevan a su vez a un nuevo ciclo de acciones, sobre las cuales sigue la reflexión permanente. Por tanto, el ambiente y la dinámica flexible de las juntas de retroalimentación, permiten que las personas sean tomadas en cuenta, ya que se les pide a los trabajadores su opinión, críticas y reflexiones, lo cual crea una actitud de colaboración, comprensión, respeto mutuo e incluso de adaptabilidad a los cambios que se van generando en la institución.

2. Guías de autoestudio: Para Mertens y Wilde (2008), las guías de autoestudio buscan generar un efecto de espiral en la generación de conocimientos. Las mismas se consideran una dinámica formativa estructurada en su contenido, pero aplicadas de manera informal, en diferentes situaciones.

En este sentido, se considera que la informalidad de esta estrategia alude a que ni el contenido, ni el lugar, ni la forma, ni quienes intervienen en el aprendizaje son predeterminados. De hecho, la gestión del aprendizaje informal por medio de las guías de autoestudio enfatiza en la autoorganización y la autodireccionalidad.

De tal manera, que esta permite una ampliación del espectro de contenidos, ya que es más amplio y menos dirigido por parte de la gestión, permitiendo a los trabajadores asumir criterios de reflexión, asociados a lo que están aprendiendo; situación que podría generar cambios significativos.

3. Resolución de problemas: Esta estrategia se realiza mediante reuniones donde se focaliza un solo aspecto o problema, para no confundir y cansar a los trabajadores, la

idea es que el líder o la gerencia de la empresa sea muy puntual y no repetitivo, más bien debe enfocarse en el punto a tratar explicándolo de la manera más didáctica posible para suprimir aquellas situaciones indeseadas y promover las deseadas, claro está sin llegar a las comparaciones.

Al respecto Mertens y Wilde (2008) afirman, que en lugar de realizar una explicación técnica, se trata de utilizar la técnica de preguntas centradas en el proceso a estudiar, para que sean los trabajadores quienes opinen y socialicen el conocimiento y los compromisos de acción de mejora aportados, se estandaricen en un formato, que puede ser un informe, listado, registro u otros similares. De esta manera, se introduce un elemento de estructuración del aprendizaje generado a partir de la resolución de problemas.

GESTION PREVENTIVA DE ACCIDENTES

La gestión preventiva de accidentes, en el trabajo ha sido una obligación ineludible del hombre y ha constituido un motivo de malestar y enfermedad en potencia, cuando este no se ha adaptado al medio ambiente de trabajo. Por lo tanto, la adaptación del ser humano a los elementos que componen su actividad laboral es un requisito indispensable para conservar y mejorar su salud. Si esta adaptación es difícil o imposible, su salud por este hecho, será precaria o desembocará en alguna enfermedad o incapacidad. Evidentemente en la legislación venezolana están presentes las normas que tipifican los requisitos idóneos para que el trabajador desempeñe su labor en condiciones que le permitan su desarrollo físico normal así como prestar suficiente protección a su salud y a su vida contra los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En este sentido, se obliga a los patronos a informar sobre muertes, lesiones, accidentes, que provocan que los trabajadores se ausenten del trabajo durante más de tres días y ciertos tipos de labores peligrosas y enfermedades laborales; de estas últimas se han efectuado infinidades de avances y estudios, con la finalidad que tanto el trabajador como el patrono convengan en el establecimiento de normas de higiene, protección y seguridad industrial, las cuales deben de ser respetadas por ambas partes.

Así mismo, se conoce que un alto porcentaje de los accidentes ocurren por actos inseguros de los trabajadores, muchos de estos actos inseguros se deben a la falta de formación en seguridad industrial, y otros se producen debido a condiciones físicas inseguras, las cuales no existirían si los gerentes, supervisores y técnicos encargados de la prevención de accidentes en el proceso productivo de la industria, tuviesen la capacitación necesaria para evaluar las condiciones físicas inseguras y actuar en consecuencia.

La problemática derivada de los riesgos profesionales ha dado lugar, al desarrollo de una serie de técnicas preventivas relacionadas con la patología especifica del trabajo, entre las cuales se encuentran la higiene industrial (prevención

de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) que actúan fundamentalmente sobre el ambiente del lugar de trabajo.

Por lo cual, es importante destacar que hoy en día existen diversos e interesantes estudios ya orientados hacia la resolución de la inseguridad laboral originada por la no óptima adaptación de los equipos de trabajo a las medidas antropométricas del ser humano y las pocas medidas de prevención existentes en las empresas o el no cumplimiento de estas, todo ello por la necesidad de lograr una mejor calidad de vida para los trabajadores.

Sin embargo, en la actualidad las empresas venezolanas, no han podido alcanzar las metas establecidas en cuanto a prevención y seguridad, debido a múltiples factores, como lo son la falta de planificación en el presupuesto, la falta de planificación de las actividades a desarrollar, la no existencia de una selección de personal adecuado para laborar en un área determinada; así como la no existencia de mecanismos de control, supervisión, problemas de infraestructura y de mantenimiento.
Debido a la problemática antes expuesta sucintamente, es la decisión de indagar sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en el ámbito laboral venezolano.

En los países desarrollados los aspectos de higiene, seguridad en el trabajo, la salud ocupacional, condiciones ambientales en las que el trabajador desempeña sus labores y la prevención, son aspectos importantes a considerar por las empresas, que allí radican, empresas que son conscientes de la necesidad de lograr eficacia y productividad en la labor que ejecutan sus trabajadores. Muchas veces al trabajador no se le informa sobre los diferentes tipos de riesgos o peligros a los que está expuesto; así como no se le entrega el equipo de protección apto a su anatomía y requerido para la realización de sus labores.

Por ello, es necesario lograr mayor atención para contrarrestar las consecuencias que se derivan de los riesgos, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, los cuales se producen por desconocimiento o infracción de las normas contenidas en las leyes y reglamentos que regulan la materia. Las necesidades de proteger a los trabajadores contra las causas de los riesgos laborales como accidente de trabajo y enfermedades profesionales, se relacionan entre otros aspectos con la adaptación de métodos, instrumentos y condiciones de trabajo, a la anatomía, la fisiología y la psicología del trabajador, aunado a la implantación de medidas preventivas que ayuden y protejan al trabajador en el desempeño de sus labores.

Así pues, en el trabajador no solamente van a influir las características del trabajo que ejecuta, sino también; el espacio físico en el cual labora, por ello, arquitectos, ingenieros de producción y diseñadores de oficinas saben desde hace mucho tiempo que, factores como la temperatura, nivel de ruido y disposición física del lugar de trabajo, afectan al rendimiento. Lo cual indica, que es difícil realizar un

buen trabajo cuando el nivel de ruido es extraordinariamente alto, o que, la satisfacción del trabajo realizado será mayor, cuando el trabajador este mejor relacionado con los demás.

En este sentido es necesario destacar que algunos de los estados patológicos contraídos por el trabajador con ocasión del trabajo, dependen de las condiciones ergonómicas, en que desempeñen su actividad laboral. La ergonomía ha sido denominada como la actividad de carácter multidisciplinaria que tiene la finalidad de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios, buscando optimizar con ello su eficacia, seguridad y confort en el lugar de trabajo.

ESTRUCTURA METODOLOGICA

El presente artículo que trata sobre los beneficios del clima organizacional en la cultura preventiva de accidentes y/o enfermedades ocupacionales, se caracteriza por ser documental, ahora bien es documental debido a que toda la información requerida fue recopilada de diferentes fuentes en torno a las enfermedades ocupacionales.

Entre las que se encuentran: libros, revistas especializadas, cuerpos legales, doctrinas, jurisprudencias, textos y materiales electrónicos, entre otras, las cuales orientan el desarrollo de la investigación que tiene como finalidad analizar la transacción como medio de extinción de la obligación tributaria para la resolución de controversias entre la administración y el contribuyente. Ahora bien, en cuanto al diseño, el investigador considera lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (2001, p. 108), los cuales afirman que “el diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación”.

Es por estas razones, que para determinar el diseño de la investigación se estableció una metodología denominada investigación documental, la cual es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes impresos u otros tipos de documentos. Así mismo Sabino (2000), expone que el diseño de la investigación consiste en una estrategia o plan general que permite las operaciones necesarias para lograr el estudio del fenómeno a investigar.

Una vez definido el tipo de estudio a realizar y establecidos los lineamientos para la investigación se concibe el plan o estrategia para responder o alcanzar los objetivos planteados; en este sentido, el conjunto de actividades que lograrán todos los objetivos propuestos en esta investigación**.** El diseño de la investigación reside en el plan a seguir para llevar a cabo el proceso de búsqueda y análisis de los datos. Según Tamayo y Tamayo (2003, p. 34), consiste en el “Planteamiento de una serie de actividades sucesivas y organizadas que deben adaptarse a las particularidades de cada investigación y que nos indica los pasos y pruebas a efectuar y las técnicas a utilizar para recolectar y analizar los datos”.

De conformidad con las características de esta investigación se puede describir el diseño de la misma como bibliográfico, debido a que se utilizaron datos secundarios, es decir, informaciones obtenidas y procesadas por otras personas, los cuales a la vez serían analizados por la autora a los efectos de lograr los objetivos expuestos en la investigación. El beneficio primordial obtenido por el investigador de un diseño bibliográfico, es que le permite efectuar una serie de fenómenos, sobre todo cuando el problema de datos es disgregado y muy amplio.

En ese sentido, se procedió a la búsqueda de información preliminar en fuentes bibliográficas, escritas y electrónicas referidas a cada uno de los objetivos específicos, lo que permitió organizar y desarrollar la investigación. Con base en lo antes expuesto, este esfuerzo investigativo se caracterizará como formal, teórico y abstracto, pues la información o hallazgos recopilados, recabados, registrados, interpretados y analizados, fundamentalmente se obtuvieron de fuentes documentales y otros soportes de tipo registral, tales como: videos, grabaciones, revistas, compilaciones, cuerpos normativos, periódicos, memorias de foros y eventos relacionados con el tópico de estudio, entre otros.

CONCLUSION

El conocimiento preventivo de accidentes y/o enfermedades ocupacionales es definido por Ferrari (2000), como el entendimiento de aquellas que se adquieren después de un proceso más o menos largo, como consecuencia de verse el trabajador obligado a prestar sus servicios en ambientes malsanos o tóxicos. Mientras que la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) en su título VII, artículo 562 define a la enfermedad profesional como: “Se entiende por enfermedad profesional un estado patológico contraído con ocasión del trabajo o exposición al ambiente en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar; y el que puede ser originado por la acción de agentes físicos, químicos y biológicos, condiciones ergonómicas o meteorológicas.

Es por esta razón que se evidencia que las enfermedades profesionales son estados patológicos, de una afección en la salud corporal o psíquica del trabajador, la cual es causada por la acción sobre el organismo del empleado, de los elementos físicos, químicos o biológicos, utilizados en el trabajo o por las condiciones ambientales o climáticas; o por factores psicológicos o emocionales vinculados con el trabajo.

Siendo causadas además, por la forma en que se deba prestar el servicio; por las materias primas o productos que se manipulen en ciertas industrias o en ciertas tareas, las cuales son particularmente perniciosas o nocivas para la salud del hombre; indicando además que las enfermedades profesionales pueden aparecer en forma rápida o aguda, las cuales generalmente se ocasionan por accidentes de trabajo y posteriormente se desarrolla una enfermedad profesional, o pueden aparecer a largo plazo que son las enfermedades tipificadas como, crónicas.

Ahora bien, la prevención de los riesgos laborales y la seguridad integral, son procesos que de acuerdo a los planteamientos de Bestraten y Romero (2000), deben integrarse a la gestión de toda organización respetuosa de las crecientes demandas de la sociedad actual y de los esquemas de las nuevas realidades en lo que respecta a teorías organizacionales, caracterizadas por la búsqueda de productividad con bienestar del personal laboral y no de la explotación del hombre.

Por otra parte, Benavides y colaboradores (2000), señalan que la gestión de prevención, es un conjunto de actividades dirigidas a proteger a la salud de los trabajadores; indican que el instrumento central de la gestión es el plan de prevención integrado por una serie de fases, las cuales deben cumplirse de forma consecutiva y repetirse cíclicamente.

Evidentemente la prevención, es considerada como la acción contra los riesgos del trabajo cuya importancia se justifica sin más que mencionar los valores que amparan la salud, la integridad corporal del trabajador y la continuidad productora para la comunidad, lo cual se enmarca en tres esferas, como es el lugar de trabajo, la actividad que se cumple y el trabajador que la lleva a término.

Sin embargo los infortunios en general y en particular los del trabajo, son evitables en gran medida cuando los riesgos se conocen, por lo cual, la conducta del trabajador durante el desempeño de sus tareas y los dispositivos del establecimiento en donde se desenvuelven, deben de adecuarse para eliminar en lo factible los peligros comunes, con elementos de seguridad, revisión de equipos e instalaciones, así como los medios pertinentes para cesar en el movimiento los mecanismos o cortar la corriente cuando se produzca un siniestro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barnes S. (2006). **Sistemas de CLIMA ORGANIZACIONAL.** España. Thompson Editores Spain

Bavaresco (2004). **Metodología de la Investigación**. Ediciones de la Universidad del Zulia (EDILUZ). Maracaibo, Edo. Zulia.

Busot J (2004) **Técnicas de Investigación Social: Teoría Y Ejercicios**. Décimo Tercera Edición. Madrid, España: Paraninfo.

Carrión, J. (2005). **Elementos de Cambio**. Madrid. Editorial La Muralla.

Chávez T (2004) **Introducción a la Investigación**. Editorial Limusa. Maracaibo, Venezuela.

Díaz (2006). S. **Aprendizaje Organizativo desde la Perspectiva del Cambio: Implicaciones Estratégicas y Organizativas**. Tesis de Grado. Universidad de Deusto. San Sebastián.

González F. y Rodríguez H. (2008). **Recursos Humanos. Dirigir y gestionar personas en las organizaciones**. ESIC Editorial.

Gordon, J (2007). **Comportamiento Organizacional**. Editorial Prentice Hall.

Green, R. y Shanks, D. (2007). **La existencia implícita y explícita de los sistemas**. En memoria y cognición. Vol. 21.

Guns B. (2006). **Aprendizaje Organizacional**. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Martín, E. (2005). **Gestión de Instituciones Inteligentes**. México: Mc Graw Hill

Mertens, l (2001) Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones. Noriega Editores México www.cinterfor.org

Mertems, L, Wilde, R (2008). **Aprendizaje Organizacional y Experiencia Laboral**. México. CEPAL www.oit.org.mx/simapro

Riesco M. y Díaz, F. (2007). **Gestión y dominio del tiempo. Educación y futuro digital.** En Educación Futuro. www.cesdonbosco.com

Rodríguez (2005), **Factores asociados a la satisfacción laboral.** 7ª Edición. Editorial Prentice Hall. México.

Sánchez, E. (2009). **Las competencias del director y la calidad del proceso gerencial en la I y II etapa de educación básica**. Tesis de postgrado. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Edo. Zulia.

Sánchez y Vallbe (2006). **Aprendizaje Organizacional**. Mc. Graw-Hill Interamericana. México

Senge, P. (2005). **La Quinta disciplina. El Arte y la práctica de la organización alerta al aprendizaje.** Buenos Aires. Argentina: Editorial Granica.

Serpa, R. (2007). **Control de la Corporación Cultural. Ideas innovadoras para una mejor práctica de negocios.** www.cimeicema.edu.ar

Swieringa, J. y Wierdsma, E. (2007). **Las Organizaciones que Aprenden**. México. Editorial

Tamayo y Tamayo, M (2006). **El proceso de Investigación Científica**. Editores Limusa.

kConsensus
Revista de publicaciones Científicas y Académicas

TOMA DE DECISIONES Y CAMBIO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO

Recibido: 19/02/2017 **Aceptado:** 20/02/2017

Annherys Paz
annheryspaz2018@hotmail.com

RESUMEN

La investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación entre Toma de Decisiones y Cambio Organizacional en Empresas de consumo Masivo. Para ello se revisaron teóricamente los autores principales para la variable Toma de Decisiones con, Kother (2005), Gomez (2009), entre otros. Y para la variable cambio organizacional Mosley, Megginson y Prietri (2010), Bouds y Woods (2009) y Robbins y De Cenzo (2009) entre otros. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional de campo no experimental transaccional, aplicando la técnica de recolección de información mediante un cuestionario conformado por 54 items, 27 para Toma de Decisiones y 27 para Cambio Organizacional. La población estuvo constituida para un total de 124 sujetos 30 gerentes y 94 personal administrativo de las empresas de consumo masivo. La confiabilidad de obtuvo a través del Coeficiente alfa de Crombach arrojando un resultado rtt de 0.940 para toma de decisiones y 0.917 para cambio organizacional siendo está altamente confiable. Los resultados fueron analizados utilizando tabla de distribución de frecuencia para el análisis porcentual por categoría. A su vez se aplicó el cálculo de media aritmética y desviación estándar para datos no agrupados siguiendo los preceptos del teorema de Chebyshev. Las conclusiones están reflejadas por objetivos específicos al igual que las recomendaciones

Palabras Clave: Decisiones, modelos, estilos, tipos, cambios, barreras..

DECISION MAKING AND ORGANIZATIONAL CHANGEIN CONSUMER PRODUCTS BUSINESS, MASTER LEVEL

ABSTRACT

La investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación entre Toma de Decisiones y Cambio Organizacional en Empresas de consumo Masivo. Para ello se

revisaron teóricamente los autores principales para la variable Toma de Decisiones con, Kother (2005), Gomez (2009), entre otros. Y para la variable cambio organizacional Mosley, Megginson y Prietri (2010), Bouds y Woods (2009) y Robbins y De Cenzo (2009) entre otros. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional de campo no experimental transaccional, aplicando la técnica de recolección de información mediante un cuestionario conformado por 54 items, 27 para Toma de Decisiones y 27 para Cambio Organizacional. La población estuvo constituida para un total de 124 sujetos 30 gerentes y 94 personal administrativo de las empresas de consumo masivo. La confiabilidad de obtuvo a través del Coeficiente alfa de Crombach arrojando un resultado rtt de 0.940 para toma de decisiones y 0.917 para cambio organizacional siendo está altamente confiable. Los resultados fueron analizados utilizando tabla de distribución de frecuencia para el análisis porcentual por categoría. A su vez se aplicó el cálculo de media aritmética y desviación estándar para datos no agrupados siguiendo los preceptos del teorema de Chebyshev. Las conclusiones están reflejadas por objetivos específicos al igual que las recomendaciones.

Key words: Decisions, models, styles, types, changes, barriers.

1. INTRODUCCIÓN

En Venezuela las tomas de decisiones en empresas tanto públicas como privadas dedicadas bien sea a producción, distribución, servicios entre otros, recae a las personas con responsabilidades gerenciales, tal es el caso de las empresas de consumo masivo son los Gerentes y Subgerentes los que pueden deducir una condición indispensable para dirigir y orientar el trabajo de los distintos departamentos que integran la organización en el cual se viven gestando diversos cambios.

Por lo tanto, en la toma de decisiones, considerar un problema y llegar a una conclusión válida significa que se han examinado todas las alternativas y que la elección ha sido correcta, dicho pensamiento lógico aumentará la confianza en la capacidad para juzgar y controlar situaciones. Sobre la base de consideraciones anteriores se hizo énfasis en el proceso de toma de decisiones que se realiza en la cima de la organización principalmente en las empresas de consumo masivo, donde evidentemente el poder es un componente fundamental ya que muchas de estas decisiones son simples (rutinarias).

En el mismo marco referencial, esta necesidad pareciera evidenciarse en estas empresas específicamente a las de consumo masivo, en la cual se observan síntomas similares en correspondencia con las decisiones tomadas por la gerencia o los responsables de emitir juicios ya que en ciertas oportunidades se pueden observar por

los canales de comunicación y la participación activa del personal que no son los más compatibles con la realidad actuante.

Ante la situación planteada, este tipo de decisiones rutinarias acarrean consecuencias en el ámbito organizacional tales como: inseguridad, gerencia por crisis, inconsecuencia y falta de compromiso causantes por indefinición personal, temores desmedidos o incumplimiento de las secuencias de modelos de toma de decisiones, significa entonces conocer los diferentes estilos de toma de decisiones bien sea autocráticos, participativo, comunicativo o emprendedor, los cuales se reflejan o son responsabilidad directa de los gerentes de las organizaciones.
Asimismo la realidad del presente señala que, para mantenerse activo en los escenarios en donde operan, las empresas sean grandes, pymes o microempresa, requieren de una gerencia dinámica, innovadora, creativa, capaz de integrar de forma productiva todos los recursos que su organización tiene y sobre estar atento de cómo se manifiesta los cambios para mantenerse en los mercados.

Por otra parte a medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tendieron a crecer, la tarea de organizar se vuelve más importante y compleja, con el crecimiento de grupos de personas que existieron, y cuyo inicio fundamentaron las bases que preceden a las organizaciones existentes en nuestra actualidad.

A partir de este momento surge una gran variedad de organizaciones tal como las empresas de consumo masivo que se encuentran diferenciadas entre ellas por el número de personas y por la orientación hacia la producción de bienes o productos, o hacia la producción o prestación de servicios, ejerciendo presión sobre la vida de las personas y haciéndose parte integral del medio donde se desempeña.

En consecuencia a lo anterior, las organizaciones están formadas para superar estas restricciones y por consiguiente la capacidad física o intelectual no impide la consecución de muchos objetivos, sino la falta de habilidad para trabajar con otras personas de manera eficaz, contando dentro de su estructura pasos para guiar el cambio organizacional esenciales de interacciones individuales y organizacionales siendo una condición necesaria para la existencia de una organización.

Por otra parte se deben considerar los enfoques de cambio organizacional orientado a los resultados, trabajando en equipo para poder explicar cómo iniciar, administrar y estabilizar dicho proceso de cambio y evitar que se vea afectado el interés propio del individuo o la amenaza cuando se trata de efectuar cambios radicales en la manera de hacer las cosas en determinadas actividades y la percepción de las metas dentro de la organización.

Realizadas las consideraciones anteriores las necesidades de información requeridas dentro de la organización varían de acuerdo al nivel dentro de la estructura

organizacional. Las decisiones gerenciales son menos estructuradas donde no existen situaciones repetitivas y por ende no pueden aplicarse recetas únicas de solución; por el contrario deben establecerse criterios de evaluación y puntos de vistas para cada situación donde muchos de los datos deben provenir de fuentes externas y subjetivas en entornos con riesgos e incertidumbre.
Con referencia a lo anterior es imposible determinar y controlar todas las variables o factores que inciden en una situación, por lo tanto se buscó a través de modelos representar la realidad para su análisis. En este propósito las decisiones que los ejecutivos efectúen se desplegarán en todos los niveles de la organización traducidas en objetivos y acciones más específicas y concretas en cada nivel hacia abajo. La información requerida en estas decisiones representan el punto de partida para llevar a cabo acciones que finalmente afectarán el desempeño de la organización.

2. TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones es considerada como un conjunto de técnicas utilizadas para elegir una opción entre varias alternativas, por otra parte también se puede conocer como el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración.

Ahora la toma de decisiones tiene muchas más funciones que han de cumplirse antes de iniciarse el proceso de producción; entre estas, cabe destacar la investigación de mercados, el diseño, desarrollo y prueba del producto final. La Toma de Decisiones en palabras de Serna (2009), se define como la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.

Estos se desarrollan distintas técnicas encaminadas a persuadir a los consumidores para que adquieran un determinado producto. Es por esta razón que según Kother, (2005. p, 35) la "toma de decisiones es el análisis, planificación, implantación y control de programas cuidadosamente diseñados para producir cambios voluntario con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales.

Las empresas y más aún en el caso de estudio, es decir las empresas de Consumo Masivo del estado Zulia. se debe considerar en primera instancia a sus empleados dándole la orientación necesaria para que se sientan en confianza generando a su vez técnicas de comunicación interna y técnicas de participación que haga posible que la información fluya hacia todos los niveles que la conforman.

Por esta razón la toma de decisiones se ha convertido en una estrategia indispensable para toda organización, generando al personal que la integra un lugar de trabajo donde se sienta valorado, donde pueda desarrollarse profesionalmente, con un clima

agradable, en definición sentirse parte del proyecto.
Por esta razón, considero que el departamento de capital humano deberá seleccionar al personal y retenerlo, además deberá vincular a esas personas al proyecto de la empresa. Es aquí, en este punto, donde entra en juego la toma de decisiones, ya que además de posicionarlos en cargos gerenciales y/o administrativos, la institución o empresa realiza un plan de toma decisiones con el fin de estudiar las necesidades del personal con el fin de adaptarlos de acuerdo a los resultados.

2.1 MODELOS DE TOMA DE DECISIONES

Dentro de las caracterizaciones específicas sobre modelos de toma de decisiones se hace mención a Gómez (2009); el cual explica que por muchos años los militares utilizaron los modelos con la significación de un gran plan hecho a la luz de lo que se creía que un adversario haría o dejaría de hacer. El propósito de los modelos de toma de decisiones es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa. Las modelos de toma de decisiones muestran la dirección y el empleo general de recursos y esfuerzos. No tratan de delinear exactamente como debe cumplir la empresa sus objetivos.

Como afirma Hughes (2009) la clave es la comprensión de los modelos, es decir lo que se va hacer; tácticas, es como se va hacer. Casi siempre se refiere a estrategia en singular y a tácticas en plural, esto destaca que debe haber una solos modelos, pero puede haber varias tácticas. Asimismo, Dessler (2009) define a los modelos como un conjunto de metas y políticas principales. Esta definición es sencilla pero pasa por encima de las características principales e importancia del plan estratégico.

Por su parte David (2010), plantea que la gran estrategia es muy utilizada por organizaciones y se logra al combinar los objetivos y las modelos de toma de decisiones; por ende es importante diferenciar los dos términos; aclarando que los objetivos son los resultados que se esperan de la ejecución de ciertas modelos de toma de decisiones, mientras que las modelos de toma de decisiones representan las acciones por realizar para el logro de los objetivos.

Por tanto, los modelos no tienen que estar descrita de manera formal en ningún documento. Todas las organizaciones tienen una estrategia, aunque no dispongan de planes estratégicos o enunciados formales de las mismas. Tampoco es preciso que una empresa realice planificación estratégica para que tenga una estrategia, ahora bien dentro de lo manifestado por Pope (2009) este se refiere a las variables de decisión sobre las cuales la empresa tiene mayor control. Estas variables se construyen alrededor del conocimiento exhaustivo de las necesidades del consumidor.

3 ESTILOS DE TOMA DE DECISIONES

Los gerentes que trabajan en equipo son idóneos para generar un ambiente de cooperación amistosa en las empresas de consumo masivo del estado Zulia donde trabajan, son un modelo de respeto, utilidad y reciprocidad entre sus subordinados, son personas que saben conjugar el compromiso activo y entusiasta con el esfuerzo común y, en ese sentido construir una identidad colectiva.

Es por esta razón que los estilos de toma de decisiones dentro de ese contexto, Robbins (2004), señala el estilos de toma de decisiones son dos o más personas que interactúan e interdependencia unos de otros y se reúnen para lograr objetivos específicos. Toda organización para que funcione con eficiencia requiere de la participación de cada uno de sus miembros, no es responsabilidad única del gerente la adecuada marcha de la misma por consiguiente el gerente es necesario que, como líder, fomente el estilos de toma de decisiones dentro de la organización

Igualmente, Lussier y Achua (2004) expresan que el estilos de toma de decisiones es una labor que consiste en que los integrantes de un equipo entiendan y se comprometan con los objetivos del conjunto. Por otra parte, en el ámbito educativo.

Se puede decir entonces, que los estilos de toma de decisiones es la unión del trabajo de cada uno de los integrantes del mismo en función a unos objetivos en común, lo que admite conseguir que en las empresas de consumo masivo del estado Zulia donde trabajan en equipo, las acciones se efectúan en forma sistematizada y cooperativamente.

4 TIPOS DE TOMA DE DECISIONES

El gerente no espera que los trabajadores hagan perfectamente sus trabajos todas las veces, porque está consciente de que su personal son seres humanos como él, solo espera que se comprometan con sus responsabilidades. Para Zeus y otros (2010), los gerentes eficaces creen que la mayoría de las personas son concienzudas y honestas, con deseo inherente de hacer bien su trabajo. El gerente dice a sus trabajadores lo que deben hacer, luego se retira y los deja en libertad para que hagan, de manera que es constructor de confianza, al manifestarle a su equipo que cree en lo que hacen.

Señala éxitos ocurridos, revisa con ellos las causas de tales éxitos y otorga reconocimientos hacia la excelencia detrás de cada victoria o estudia con su personal las causas de los fracasos para superarlos, la función de un gerente está relacionada de una manera más directa con el desafío. Los gerentes establecen estándares de desempeño precisos comparan el desempeño real de los miembros del equipo con estándares ideales y se ocupan del desempeño que no los satisfaga, consideran a su vez que orientar es ayudar al individuo para que acepte, hable y resuelva problemas reales o percibidos que afectan su desempeño.

Los autores Mosley, Megginson y Pietri (2006), p. 335) consideran los siguientes aspectos con respecto al gerente:

> La función gerencial en virtud de la cual el gerente ayuda a un individuo a aceptar, hablar, entender y resolver problemas reales o percibidos que afectan su desempeño se conoce como orientación, básicamente, el papel del gerente es ayudar al individuo a determinar su propio curso de acción,. Muchos gerentes no se sienten capaces ni instruidos para tratar los problemas personales de los empleados. Tal vez el error más común es la tendencia a dar consejos en lugar de ayudar al empleado a que reflexione, entienda y encuentre alternativas para solucionar sus problemas.

Al llevar a cabo tareas de orientación, es muy importante mostrarse sensible y ayudar al subordinado a que entienda el efecto que tienen sus problemas personales, reales o potenciales, en su desempeño laboral. También es importante ayudarlo a que gane confianza en su capacidad de manejar los problemas.

De esta manera, los tipos de tomas de decisiones que se desarrollen dentro de las empresas de Consumo Masivo del estado Zulia facilitarán la aplicación de los elementos que se corresponden con el mercadeo interno pues, de esta manera se garantiza que el empleado como el gerente establezcan vínculos afectivos con la empresa y por ende, sus operaciones serán más efectiva.

5 CAMBIO ORGANIZACIONAL

El cambio organizacional se puede entender según Mosley, Megginson y Pietri (2010, p. 358) como aquella estrategia normativa que hace referencia a la necesidad de un cambio. Esta necesidad se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras

Cuando surge un cambio, los gerentes deben examinar la situación actual. Estos gerentes examinan las soluciones a través del análisis de la situación.
En muchos casos, esta evaluación conduce a tomar mejores decisiones. Con base a los planteamientos señalados Mosley, Megginson y Pietri (2010, p. 356) señala “un supervisor o líder de equipo debe tener conocimientos básicos de las causas de un cambio para que pueda determinar lo que es funcional o disfuncional” y así poder tomar la decisión más correcta y pertinente de acuerdo a la situación conflictiva presentada.

Según los autores anteriores, estas son algunas de estas causas que podrían estar relacionadas con este aspecto:

1) Metas u objetivos diferentes. Si los departamentos o individuos que integran una organización trabajan por metas diferentes, el cambio que se produce es casi siempre disfuncional. Es importante fijar metas comunes que todos apoyen.

2) Comunicación. Los malos entendidos ocasionados por el significado de las palabras, un lenguaje poco familiar o información ambigua e incompleta seguramente habrán de conducir a un cambio.

3) Estructura. Las luchas de poder entre los departamentos que tienen objetivos o sistemas de recompensas contradictorios; la competencia por recursos escasos o la interdependencia de dos o más grupos para lograr sus metas se producen con cambios organizacionales como los recortes de personal.

4) Personal. La incompatibilidad entre las metas personales o los valores sociales de los empleados y el comportamiento que se requiere en el trabajo produce cambios organizacionales del mismo modo que ciertas características de la personalidad, como el autoritarismo y el dogmatismo.

5) Cambio. Los temores asociados con la seguridad en el trabajo o la pérdida de prestigio y poder personal pueden ocasionar un comportamiento anormal. El cambio puede ser amenazante.

Seguidamente, Mosley, Megginson y Pietri (2010), plantean que uno de sus aportes fue el análisis de cómo enfrentar cambios organizacionales, pensaban que cualquier cambio de interés se resolvería mediante la sumisión voluntaria de una parte, la lucha y la victoria de una parte sobre la otra, un punto intermedio.

Lo anterior plantea que la solución preferida es el proceso de integración, en el que todos ganan, la esencia de la colaboración y del trabajo de equipo consiste en despertar la sensación de trabajar con alguien, no arriba o por debajo de alguien.

5.1 ENFOQUES DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

Para Bounds y Woods (2009, p. 103), es la preparación, organización de las tareas necesarias para la terminación del objetivo de un proyecto planificado, estas pueden realizarse consecutivamente, ya que no necesitan el punto de apoyo de la realización de otra actividad, la ejecuta un solo trabajador.

Y las que se ejecutan de manera concurrente necesitan del desarrollo de otras actividades para poderse realizar. Las primeras, es decir las consecutivas, son las actividades que coordina el gerente, sirven de punto de partida en un proyecto y el marco que engloba las concurrentes, resultando las habilidades humanas de gran importancia para su consolidación, ya que dependiendo de éstas, se preocuparán los colaboradores que realizan las actividades consecutivas en culminarlas con satisfacción en base de alcanzar el objetivo establecido por la organización.

En este orden, Robbins y De Cenzo (2009, p. 96), establecen que en una organización son muchas las actividades a realizar, por lo que el supervisor debe coordinar las

mismas para describir la secuencia de éstas, con el objeto de saber las realizadas, las que están por realizarse, las que dependen de otras y los posibles problemas que pudieran interferir en el cumplimiento de las mismas.

Es importante resaltar, que independientemente de las actividades que coordinan los gerentes bancarios, sus objetivos son los mismos; lograr las metas, mantener la calidad, sostener una moral alta y también servir como un representante de la administración actuando a la vez como voceros de los empleados. Aunque los conocimientos y las habilidades que se requieren hoy en día para llevar a cabo la mayor parte de los trabajos de gerencia, han aumentado en forma muy importante en los últimos años, el tema central ha seguido siendo el mismo obtener la calidad y la cantidad de producción a la vez que se mantengan buenas relaciones humanas.

5.2 PASOS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

Para Mosley, Megginson y Pietri (2010) los pasos de cambio organizacional incluyen el entendimiento y la capacidad para supervisar de una manera efectiva los procesos, prácticas o técnicas específicas que se requieren para desempeñar determinadas tareas. Los gerentes de empresas de consumo masivo del estado Zulia, deben poseer una cantidad suficiente de estas competencias para vigilar que las operaciones diarias se lleven a cabo de una manera efectiva. De acuerdo a lo anterior, los pasos de cambio organizacional son más importantes para los gerentes de empresas de consumo masivo que para la alta dirección, puesto que se encuentran más cercanos al trabajo real que se está realizando.

Con frecuencia deben decirle a los empleados (o incluso enseñarles) cómo realizar un trabajo, y también deben mostrarles cómo se puede saber cuando un trabajo se ha hecho de una manera adecuada. Para Linares y otros (2009, p. 326) los pasos de cambio organizacional, se refieren "al conocimiento y capacidad de la persona para aplicar cualquier tipo de proceso o técnica. De acuerdo con ésta definición, el gerente de empresas de consumo masivo debe poseer suficientes conocimientos relativos a su desempeño como profesionales de las finanzas.

La preparación se refiere específicamente a su disciplina o especialización y como complemento, a todas las áreas de conocimiento afines a su especialidad. Este conocimiento debe ser adecuado a las exigencias de la administración, tecnología y finanzas a utilizar en su acción, pues los pasos de cambio organizacional utilice el gerente de empresas de consumo masivo requiere de innovación para proporcionar directrices a los empleados a fin de lograr la realización de un trabajo innovado en calidad y equidad.

En los gerentes pueden destacarse las habilidades que aprenden en las instituciones financieras en su misión gerencial. En este sentido, las habilidades son las capacidades y competencias del gerente para dirigir la institución. Al respecto, Davis

(2008, p. 122) destaca que "los pasos de cambio organizacional están referidos al conocimiento y capacidad de una persona en cualquier tipo de proceso o técnica". Esta es la característica que distingue el desempeño en el trabajo operativo, mientras que la habilidad humana es la capacidad para trabajar eficazmente con las personas y para obtener resultados del trabajo en equipo.

Las habilidades son las formas como el gerente actúa en las organizaciones, las cuales se destacan por sus destrezas y actitudes al dirigir la institución. En consonancia con lo planteado por Davis y Newstrom (2008), el autor responsable de este trabajo de investigación opina que las pasos de cambio organizacional del gerente se operacionalizan en las empresas de Consumo Masivo, en la medida que el gerente orienta al empleado.

5.3 BARRERAS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

Las barreras del cambio organizacional se entienden como el soporte del gerente para guiar al empleado en la realización de su trabajo. El gerente se convierte en un instrumento orientador del proceso que ejerce el empleado en su labor cotidiana, que requiere la ayuda técnica del gerente en el reajuste de las actividades de aprendizaje, de allí que según Mosley, Megginson y Pietri (2005, p. 51), es un plan a gran escala que incluye una mezcla de objetivos, políticas, reglas y proyectos más pequeños.

Por otra parte Luna y Pezo(2005), consideran la barrera al cambio como un componente habitual en todos los procesos de cambio social. La intransigencia a la innovación es por lo general activa y persistente y se encuentra bajo muy diversas modalidades. Muchas veces escuchamos hablar de cambios de una forma muy superficial y general, sin estar comprometidos o convencido de lo que se afirma, siendo que no hay nada igual a sentir seguridad en algo o a esa sensación de no sentirse invadido ni por las cosas ni por las personas.

La barrera de cambio es un esfuerzo planeado, que cubre la organización, administrado desde la alta dirección que incrementa la efectividad y la salud de la organización, mediante la intervención deliberada en los procesos de la organización utilizando el conocimiento de las ciencias de la conducta, siendo ésta la más identificada a la presente investigación.

Ahora bien, en las empresas de Consumo Masivo estas barreras de cambio organizacional deben como fue mencionado anteriormente, sirven de patrón o guía para el empleado en cuanto a la realización de sus actividades y que esta a su vez son soportes para aquellas personas responsables o supervisores de los subordinados, en este caso gerentes y personal administrativos.

6 METODOLOGÍA

La investigación se encontró catalogada como de tipo descriptiva correlacional, tomando en consideración pues describe elementos y componentes de las variables en estudio, así como determina la relación que existe entre ellas. El diseño de investigación fue de tipo no experimental, de campo, transeccional, puesto que las variables serán estudiadas en un solo momento del tiempo.

En relación a la población, la misma se encontró conformada por gerentes y personal administrativo de diferentes empresas de consumo masivo, como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO 2
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

EMPRESAS DE CONSUMO MASIVO	PERSONAL GERENCIAL YADMINISTRATIVO		
	GERENTES	PERSONAL ADMINISTRATIVO	TOTAL
Súper tienda Latino	7	26	**33**
Centro 99	12	22	**34**
Tiendas Miami	2	10	**12**
Tiendas ENNE	4	18	**22**
De Cándido	5	18	**23**
TOTAL	**124**		

Fuente: Paz (2013)

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se empleó como instrumento el cuestionario, con ítems cerrados, con respuestas tipo escala Likert, es decir, con cinco alternativas de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. La validez del mismo se da por juicios de expertos, para lo que se presentó un formato de validación el cual fue entregado a diez (10) expertos. La confiabilidad se calculó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando valor de 0,90 para la toma de decisiones y 0,917 para cambio organizacional.

7 RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados obtenidos luego de aplicarse el análisis estadístico de los resultados, resaltando las mayores tendencias de respuestas.

TABLA 1 - TOMA DE DECISIONES
MODELO DE TOMA DE DECISIONES

	RGOS	**NORMATIVO**		**DESCRIPT**		**PRESCRIPT**	
PRES	≥12 - 15	---	---	95	76	---	---
MED/PRES	≥9 – <12	01	01	27	22	---	---
POCO/PRES	≥6 - <9	99	80	02	02	08	06
AUSENTE	3 - <6	24	19	---	---	116	94
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		6,234		12,613		4,234	
		DESV STAND		**DESV STAND**		**DESV STAN**	
		0,862		1,669		0,708	

Fuente: Paz (2013)

Lo presentado en la tabla 1, refiere que el 80% de los encuestados manifestaron que el aspecto normativo como modelo de la toma de decisiones está ausente en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio. Seguidamente, se denota que el 76% de las unidades informantes categorizó presente a los aspectos descriptivos de la toma de decisiones de las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio.

Por último, el 94% de las unidades de informantes categorizó ausente a las características prescriptivas como modelo de toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio

TABLA 2 TOMA DE DECISIONES
ESTILO DE TOMA DE DECISIONES

	RGOS	**AUTOCRÁT**		**PARTICIPAT**	
PRES	≥12 – 15	---	---	---	---
MED/PRES	≥9 – <12	---	---	---	---
POCO/PRES	≥6 - <9	04	03	85	69
AUSENTE	3 - <6	120	97	39	31
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		3,419		5,685	
		DESV STAND		**DESV STAN**	
		0,731		0,676	

Fuente: Paz (2013)

En la tabla 2 se muestra que el 97% de los encuestados consideraron ausente a los rasgos autocráticos como estilo de toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio. Asimismo, se denota que el 69% de los sujetos que conformaron las unidades informantes consideró poco presente a la participación como estilo para la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en el estudio.

TABLA 3 TOMA DE DECISIONES
ESTILO DE TOMA DE DECISIONES

	RGOS	COMUNICAT		EMPREND	
PRES	≥12 - 15	102	82	---	---
MED/PRES	≥9 – <12	18	15	89	72
POCO/PRES	≥6 - <9	04	03	34	27
AUSENTE	3 - <6	---	---	01	01
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		13,056		9,274	
		DESV STAND		**DESV STAN**	
		1,977		1,110	

Fuente: Paz (2013)

La tabla 3 explica que el 82% de las unidades informantes en el estudio consideraron de presente a los rasgos comunicativos como estilo de la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo.

Del mismo modo, El 72% de las unidades informantes en estudio categorizó medianamente presente a los rasgos emprendedores como estilo de la toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio.

TABLA 4 TOMA DE DECISIONES
TIPOS DE TOMA DE DECISIONES

	RGOS	INDIVIDUAL		GRUPALES	
PRES	≥12 – 15	---	---	81	65
MED/PRES	≥9 – <12	---	---	36	29
POCO/PRES	≥6 - <9	03	02	07	06
AUSENTE	3 - <6	121	98	---	---
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		4,056		12,177	
		DESV STAND		**DESV STAN**	
		0,626		2,114	

Fuente: Paz (2013)

Continuando con la tabla 4, esta refleja que 98% de los sujetos encuestados consideraron ausente a los rasgos individuales como estilo de toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en este estudio. Igualmente, se demuestra que el 65% de unidades informantes encuestadas consideró presente a las caracterizaciones grupales como estilo de

toma de decisiones en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo.

TABLA 5 CAMBIO ORGANIZACIONAL
ENFOQUES DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

	RGOS	**ORIENTADO HACIA RESULTAD**		**TRABAJO EN EQUIPOS**	
PRES	≥12 - 15	106	85	---	---
MED/PRES	≥9 – <12	13	11	09	07
POCO/PRES	≥6 - <9	05	04	99	80
AUSENTE	3 - <6	---	---	16	13
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		13,121		6,524	
		DESV STAND		**DESV STAN**	
		1,664		1,241	

Fuente: Paz (2017)

En referencia a lo mostrado en la tabla 5, el 85% de los sujetos entrevistados consideró presente al enfoque del cambio organizacional orientado hacia los resultados en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio. Asimismo, el 80% de los encuestados consideraron poco presente al trabajo en equipo como enfoque del cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio

TABLA 6 CAMBIO ORGANIZACIONAL
PASOS DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

	RGOS	**IDENTIF DEL PROBLEMA**		**GENERAC DE ALTERNAT**		**IMPLANT y MONITOREO ALTERNAT**	
PRES	≥12 - 15	66	53	---	---	---	
MED/PRES	≥9 – <12	51	41	19	15	05	04
POCO/PRES	≥6 - <9	07	06	101	82	55	44
AUSENTE	3 - <6	---	---	04	03	64	52
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		11,250		7,710		5,815	
		DESV STAND		**DESV**		**DESV STAN**	

		STAND	
	1,594	1,162	1,416

Fuente: Paz (2017)

Lo mostrado en la tabla 6 indica que el 53% de los sujetos encuestados categorizó presente a la identificación del problema como paso hacia el cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio. Asimismo, se denota que el 82% de los sujetos encuestados consideraron poco presente a la generación de alternativas como paso hacia el cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio.

Por último, el 52% de las unidades informantes en estudio categorizó ausente a la implantación y monitoreo de alternativas como paso hacia el cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo.

TABLA 7 CAMBIO ORGANIZACIONAL
BARRERAS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

	RGOS	**HÁBITOS**		**VALORES**	
PRES	≥12 - 15	80	65	---	---
MED/PRES	≥9 – <12	35	28	07	05
POCO/PRES	≥6 - <9	08	06	74	60
AUSENTE	3 - <6	01	01	43	35
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		12,226		6,161	
		DESV STAND		**DESV STAN**	
		2,375		1,322	

Fuente: Paz (2017)

En referencia a lo mostrado en la tabla 7, el 65% de los sujetos entrevistados consideró presente a los hábitos como una barrera de resistencia al cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio. Por otra parte, el 60% de los encuestados consideraron poco presente a los valores como barrera de resistencia al cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio.

TABLA 8 CAMBIO ORGANIZACIONAL
BARRERAS DE CAMBIO ORGANIZACIONAL

	RGOS	**ECONÓM**		**SOCIALES**	
PRES	≥12 - 15	103	83	---	---
MED/PRES	≥9 – <12	20	16	11	09
POCO/PRES	≥6 - <9	01	01	74	60
AUSENTE	3 - <6	---	---	39	31
TOTAL		**124**	**100**	**124**	**100**
VALORES		**PROMEDIO**		**PROMEDIO**	
		13,419		6,145	
		DESV STAND		**DESV STAN**	
		1,863		1,348	

Fuente: Paz (2017)

Seguidamente, la tabla 8 denota que el 83% de los encuestados consideró presente a los factores económicos como barrera de resistencia al cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio. Por último, se señala que el 60% de los encuestados consideraron poco presente a los factores sociales como barrera de resistencia al cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo.

TABLA 9 CÁLCULO DE RANGOS DE SPEARMAN DE AMBAS VARIABLES

∑Rgs X	**∑RgsY**	**∑≠Rgs**	**∑(X-Y)²**
7750	7750	0	345751,5

Fuente: Rojas (2013)

$$1 - \left[\frac{6*345751,5}{(124*(124^2-1))}\right]$$

rs= $-0,088$

8 CONCLUSIONES

En relación a los modelos de toma de decisiones en empresas de consumo masivo en este estudio, el de mayor presencia fue el descriptivo. Ya que de acuerdo con las caracterizaciones del contexto; dicho modelo comprende el proceso en el decisor de recibir, organizar y dar significados a la información o estímulos detectados por nuestros cincos sentidos.

En referencia a los estilos de toma de decisiones en empresas de consumo masivo los hallazgos encontrados apuntan el comunicativo fue el de mayor presencia. Por la capacidad que tiene de motivar, de preservar la cultura organizacional, de promocionar y manejar un ambiente propicio para el cambio organizacional.

Al describir los tipos de toma de decisiones en empresas de consumo masivo, se tiene que el de carácter grupal fue el de mayor presencia. Ya que éstos propenden a la confianza de promover un buen abanico de opciones que puedan ser elegidos como cursos de acción en la resolución de problemas.

Al desarrollar los enfoques de cambio organizacional en empresas de consumo masivo, los resultados indican que el de mayor presencia fue orientación a los resultados; esto debido a un objetivo organizacional permanente en este tipo de contexto empresarial, como lo es el de la máxima rentabilidad para sus accionistas. Asimismo, al describir los pasos de cambio organizacional en empresas de consumo masivo y los resultados indican que la identificación del problema fue el de mayor valoración.

De la misma manera, en relación con las barreras de cambio organizacional en empresas de consumo masivo, al respecto, las de carácter económico y habituales fueron las de mayor valoración por los encuestados. La economía en los ejercicios operacionales de este tipo de conglomerado empresarial da un mayor margen de holgura a los directivos para dirigir esfuerzos financieros para atacar cualquier anomalía en la desviación del cumplimiento del plan.
Por último, entre la toma de decisiones y cambio organizacional en empresas de consumo masivo, se estableció estadísticamente a través del coeficiente Rho de Spearman, por ser ambas variables medidas en escala estadística ordinal, dando como resultado un r_{tt} = -0,08. Lo que significa una (01) consideración: No existe relación entre las variables, para el único momento de medición.

9 RECOMENDACIONES

A la luz de los resultados obtenidos, se recomiendan el siguiente conjunto de acciones:

(a) Poner en conocimiento de la junta directiva y de la alta gerencia de los empresas en estudio, de los resultados derivados del presente estudio.

(b) Se recomienda a la gerencia de recursos humanos de las empresas de consumo masivo en estudio, la realización de talleres de instrucción en el área de trabajo, sobre las caracterizaciones de otros modelos de toma de decisiones (normativos y prescriptivos); con la finalidad de adecuarlos a la posible resolución de problemas bajo una premisa diferenciadora.

c) Así mismo se propone a la alta directiva empresarial de las organizaciones comercializadoras en estudio efectuar ciclo de charlas instructivas a través de reuniones informales en horas de trabajo, sobre las caracterizaciones de los demás estilos de toma de decisiones que resultaron poco presentes en este estudio.

d) Se recomienda a la gerencia de recursos humanos el diseñar programas de capacitación sobre el enfoque de trabajo en equipo que coadyuven al cambio organizacional en las empresas comercializadoras de productos de consumo masivo en estudio.

e) Se propone a la alta directiva empresarial de las empresas abordadas en el presente estudio estimular el aprendizaje por medio de ejemplos de análisis de flujos de trabajos que presenten cuellos de botellas o a través de vivencias, sobre los diferentes pasos para facilitar el cambio organizacional de las empresas del contexto.

f) Se le propone a la gerencia de recursos humanos de las empresas abordadas en el estudio, determinar a través de auditoría de flujos de trabajos, las barreras de cambio organizacional, que puedan existir en los procesos de las mismas.

g) Por último se le recomienda a todo el tren directivo gerencial de las empresas de consumo masivo, la realización de un seguimiento, a través de nueva medición de las variables estudiadas en este estudio, pasado un lapso de 12 meses.

10 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bounds, G. y Woods, J. (1999). Supervisión. México: Internacional Thomson Editores

David, F (2010). La Gerencia Estratégica. Estados Unidos: Editorial Legis.

Davis y Newstrom (2008) **Comportamiento humano en el trabajo.** México. Editores Mc Graw Hill.

Dessler, G (2009). Organización y Administración (Enfoque Situacional). México: Prentice Hall.

Gómez, G. (2009). Planeación y Organización de Empresas. México: Mc Graw Hill.

Hughes (2009) Mercadotecnia. Estados Unidos: Addison-Wesley.

Kother, P. (2005) Marketing Management. Public – Union. Paris.

Luna y Pezo (2005) **Planeación Estratégica.** Primera Edición. Editorial Trillas. Impreso en México.

Lussier y Achua (2004) Liderazgo: teoría, aplicación, desarrollo de habilidades. Thomson Learning. Argentina.

Mosley, Megginson y Pietri (2010) Supervisión: la práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación. Editorial Thomson. Argentina.

Pope, I. (2009) Investigación de Mercado. Venezuela: Norma.

Robbins (2004) Comportamiento organizacional. Editorial Pearson Educación. México.

Robbins y De Cenzo (2009) **Administración**. Sexta Edición. Editorial Pearson Educación. México

Zeus y otros (2010) Coaching práctico en el trabajo. Editorial McGraw-Hill. Madrid, España.

Revista de publicaciones Científicas y Académicas

MEDIACIÓN PEDAGÓGICA DEL CONOCIMIENTO. UNA VISION DESDE LA COMPLEJIDAD

Recibido: 19/02/2017 **Aceptado:** 20/02/2017

Andrea María Villalba Mercado[1]
andreavillalba2016@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo persiguió mostrar una reflexión teórica sobre la situación que presentan los docentes de las Escuelas Básicas, e interpretar los dominios cognoscitivos que poseen directivos y docentes y desde allí mostrar algunas aproximaciones de las relaciones ontológicas, que se generan en los procesos de la mediación pedagógica en la creación y adquisición del conocimiento, considerando una visión transcompleja. El estudio se soportó en los postulados de Morín (2007), Trousseau (2007), De Lella (2005) y Gutiérrez (2007), entre otros Así mismo se categorizó como un estudio cualitativo, utilizando el método hermenéutico, a través del cual se pudo conocer, comprender e interpretar la realidad objeto de estudio. Los informantes claves fueron seleccionados de forma intencional. La información recopilada se originó de una revisión documental, así como se recurrió a la entrevista en profundidad a directivos y docentes. Los hallazgos fueron procesados mediante la técnica de triangulación, evidenciándose la necesidad de una de establecer estrategias metodológicas innovadoras, de manera que se establezcan métodos para romper con las formas establecidas y conservadoras en los procesos de mediación del conocimiento que conduzca hacia una pedagogía activa, promoviendo los alumnos un pensamiento reflexivo, crítico y creador.

Palabras claves: Mediación pedagógica del Conocimiento, Pedagogía, Educación

IMPACT OF BAD PRACTICES IN THE NORTHERN ECONOMIC POLICY COLOMBIA-VENEZUELA BORDER

ABSTRACT

This article chased show a theoretical reflection on the situation presented by the teachers of primary schools, and interpret cognitive domains that have principals and teachers and from there show some approximations of ontological relations, which

[1] Filósofa, Especialista en Ética, Magister en Educación, Docente

are generated in the process of mediation teaching in the creation and acquisition of knowledge, considering a transcomplex vision. The study was supported in the postulates of Morin (2007), Trousseau (2007), De Lella (2005) and Gutierrez (2007), among others Likewise it was categorized as a qualitative study, using the hermeneutical method through which he could know, understand and interpret reality under study. Key informants were selected intentionally. The information collected originated from a document review and resorted to in-depth interview principals and teachers. The findings were processed using triangulation technique, demonstrating the need for innovative methodological strategies so that methods to break with established and conservative forms in mediation processes of knowledge that leads to an active pedagogy established, promoting students a thoughtful, critical and creative thinking.

Key Word: Pedagogical mediation of Knowledge, Education, Education

1. INTRODUCCIÓN

La complejidad del mundo actual exige asumir posturas de maneras diferentes, a la luz de análisis e interpretaciones acordes con la incertidumbre y cambios propios de la sociedad del siglo XXI. Ante esta situación, la educación como práctica social institucionalizada requiere la revisión profunda de sus funciones, de la escuela como agente de transformación, de la formación docente y la mediación pedagógica.

Entonces, reflexionar sobre la educación implica pensar acerca de la formación docente y la mediación pedagógica del conocimiento, requiere en la actualidad connotaciones especiales, sobremanera, en estos tiempos de postmodernidad académica, caracterizados por cambios de paradigmas en el campo educativo y grandes transformaciones en los modelos pedagógicos de aprendizaje.

En este contexto, las características, rasgos, actitudes, competencias y capacidades del docente, señaladas como deseables para educar al ser humano, constituyen los referentes configurativos y axiológicos de su perfil formativo acorde con las exigencias de una mediación pedagógica transcompleja del conocimiento, no

solamente para la construcción de aprendizajes desde una perspectiva constructivista y holológica sino para sentar las bases de una nueva educación.

De allí la necesidad de pensar y repensar la realidad de la educación en todas sus dimensiones para responder a los retos y transformaciones necesarias en lo social y cultural para educar al ser humano integralmente desde una perspectiva humanista y transcompleja, donde los saberes pedagógicos preexistentes, se proyecten mucho más allá de éstos, de modo transversal hacia una verdadera unidad del conocimiento.

Lo anterior pone de manifiesto, que la transcomplejidad es una instancia donde se generan relaciones que van más allá de su propio presente y se proyectan en las dimensiones de lo imaginario, exorbitante, lo nooesférico y espiritual. Por tanto, la formación docente para llevar a cabo la mediación pedagógica del conocimiento, implica apostar por un conjunto de visiones y cosmovisiones para el descubrimiento de las capacidades esenciales, a fin de ampliar y madurar las competencias del educador de Educación Básica, a partir de la articulación reticulante de la educación como eje direccionador de los procesos sociales, económicos, políticos, religiosos, culturales y comunitarios donde transcurre la trama de la vida.

En razón a lo planteado, la formación docente en el subsistema de Educación Básica, no se puede inscribir, sólo dentro de parámetros exclusivamente relacionados con la aprobación de cursos de mejoramiento e incluso estudios que conduzcan a títulos académicos, sino que se hace necesario pensar en una formación integral e integradora, que se sustente en la complejidad y transdisciplinariedad del saber como un prerrequisito para enfrentar los desafíos de una era planetaria, del pensamiento transcomplejo caracterizada por superar y trascender los viejos esquemas de la pedagogía centrada en la transferencia y propiciar la mediación del conocimiento en una interacción dialógica, constructiva y reconstructiva con el estudiante.

De este modo, pensar la formación docente y la mediación del conocimiento, desde una perspectiva transcompleja, implica conjugar en perfecta sincronía la

dimensión pedagógica (plan de acción, procedimientos, métodos y estrategias); la dimensión psicológica (inteligencia, comprensión de los contenidos y estructuración de los esquemas de razonamiento) y la dimensión heurística (arte de organizar los saberes en elaboración), con plena libertad de pensamiento.

2. EL PENSAMIENTO COMPLEJO

En la actualidad, el debate epistemológico en el campo de las ciencias sociales, resulta ser un desafío cada vez más comprometedor, puesto que uno de los problemas por los que atraviesa el dominio de la educación global, es el abismo entre los valores existentes, la capacidad político-institucional para crear nuevos espacios de reflexión colectiva y la realidad de una vida planetaria en permanente mutación.

Es por eso, que la educación vista como realidad social pasa por desentrañar las complejidades ontológicas que subyacen, tanto en el mundo del conocimiento objetivo, como en el plano de la subjetividad y en la expresión emergente de la realidad, es decir, son manifestaciones de la evolución mental, tanto en lo individual como colectiva.

Ello implica, favorecer la autonomía del pensamiento, para apostar por razonamientos argumentales los cuales permitan trascender todo aquello encerrado en lo local y particular, pueda concebirlos en conjunto y ser capaz de favorecer el sentido de la responsabilidad y de la ciudadanía. Por lo tanto, la reforma del pensamiento tendrá consecuencias existenciales y éticas en las actitudes de las futuras generaciones, puesto que la complejidad es una perspectiva orientadora del hombre respecto a la interrelacionalidad del mundo, es una forma de dar coherencia y sentido a su posición interna con respecto a su realidad y a la de los demás.

Todo esto comporta, que el docente y en forma específica el de educación básica, debe hacer un giro en sus modelos de pensamiento para orientar la generación de

aprendizajes en el estudiante desde una visión constructivista y transcompleja para nutrir la mediación pedagógica del conocimiento, tanto en la multidimensionalidad de la existencia humana, como de la multireferencialidad de lo real, a través de un pensamiento que unifique el orden y desorden, certeza e incertidumbre, en el marco de una anhelada convivencia entre seres humanos, es decir, entre iguales, distintos, simples, diversos, finitos y eternos.

Conforme a estas ideas, Balza (2010) refiere, para alcanzar aprendizajes socialmente pertinentes en el contexto de la educación básica, se requiere una formación docente insuflada de lo multicontextual, y por lo tanto, debe ser metaparadigmática, pues ha de permitir una mediación pedagógica del conocimiento , no se limite a lo conocido de la realidad, sino interrumpa desde los saberes pedagógicos preexistentes, los interpele y se proyecte mucho más allá de éstos, de modo transversal hacia una verdadera unidad del conocimiento.

Esta referencia, conlleva a afirmar que, el pensamiento transcomplejizador de la realidad permite superar las disfunciones cognoscitivas existentes entre sujeto-objeto y abre nuevos caminos hacia lo interrelacional e irreductible como fuente constitutiva de un universo complejo, donde se proyectan saberes, momentos, horizontes, fenómenos y energías relacionales para la aprehensión de distintos niveles de realidades y lograr la percepción unitaria de éstas, pues se trata de activar los cinco sentidos en forma simultánea en el viaje del pensamiento.

En efecto, la perspectiva transcompleja del pensamiento para Gil (2008), parte de una base filosófica emergente y de fundamentos epistemológicos en elaboración, que permite construir cosmovisiones respecto al mundo en su conjunto, con múltiples interpretaciones acerca del aporte de distintas disciplinas del conocimiento. "Este complejo proceso de la cognición humana conduce al sujeto cognoscente a un desaprendizaje, a un desmontaje de los viejos entramados de saberes, aislados y disciplinarios" (p. 182).

Lo anterior, conduce a pensar la necesidad de trascender los viejos paradigmas de la formación docente, a fin de reactivar un proceso reconstructivo en espiral de una pedagogía integradora, centrada en la orientación del educador como persona y ser social e histórico. Esta perspectiva formativa, aboga por un ser humano capaz de apelar a la inteligencia emocional de establecer relaciones asertivas de alteridad, con valores de respeto, solidaridad, cooperación y equidad para la convivencia ciudadana, con sentido de pertinencia y respeto a lo local; pero a su vez, con disposición para educar en una sociedad global de alcance planetario.

3. MEDIACIÓN DOCENTE

De este modo, la mediación pedagógica del conocimiento desde la transcomplejidad debe ser un proceso que promueva el relacionamiento y la imbricación multidimensional y transcontextual para la interestructuración del conocimiento desde una práctica pedagógica diferenciada, siempre en elaboración, relaciones sociales y culturales que configuran formas especializadas y epocales de apropiación del saber.

De este modo, la mediación pedagógica del conocimiento en el contexto de la educación básica, significa una nueva forma de hace r docencia desde la disipación de los viejos paradigmas, pues se trata de estimular las capacidades del estudiante para aprender a aprender en una reconfiguración de lo cultural, comunicacional y semiológico.

Es por ello que, Castillo (2007) resignifica la mediación pedagógica del conocimiento desde lo transversal y transcultural, en cuanto apuesta por la construcción de significados a través, tanto de la visión instrumental del conocimiento, como de los idearios y cosmovisiones que subyacen en la conciencia del docente para enriquecer lo que se aprende, dentro de una educación concebida como participativa, creativa, expresiva y relacional.

Dentro de esta visión, se debe generar un tipo de relación pedagógica entre el docente y el estudiante, de tipo horizontal, en donde el educador orienta creativamente las actividades de los alumnos, propiciando que ellos, en definitiva, piensen, aprenden y se desarrollan como individuos, en tanto la dinámica educativa debe visionar que maestros, educandos y contexto de relacionen de manera interdependiente, participando cada uno de ellos en las funciones que les corresponde en un proceso educativo creativo, emancipador y transformador.

Entonces, apostar por un pensamiento multidimensional en el campo de la formación docente y la ontología de la mediación pedagógica del conocimiento para orientar aprendizajes constructivistas, concita a la búsqueda de una episteme y a la derivación de un método de construcción teórica para unir lo separado y articular lo que se encuentra desunido.

4. RELACIÓN ONTOLÓGICA DE LA MEDIACIÓN PEDAGÓGICA

El papel importante de la educación, es preparar al hombre para que construya los conocimientos a través de múltiples, variados modos de pensar la realidad que desea transformar, así como de generar más y mejores mecanismos de interacción social; para aprehender la realidad, donde libertad y complejidad interactúan mediante una conjunción cognoscitiva recursiva a fin de asegurar que el individuo autorregula su propia formación para la vida, concretando su contenido educativo con el desarrollo integral de sus capacidades biopsicosociales.

Es por ello, que la educación como proceso, presenta una clave explicativa que reside en la construcción personal y social de los saberes, apoyados en el hecho educativo, que en todo caso es adquisición y transformación de conocimientos producidos por el individuo y vinculados con el contexto socio-cultural.

Partiendo del expuesto, Barrios (2008) refiere que la educación es un:... proceso continuado, que interesándose por el desarrollo integral (físico, psíquico y social) de la persona, así como por protección y mejora de su medio natural, le ayuda en el

conocimiento, aceptación y dirección de sí misma para conseguir el desarrollo equilibrado de su personalidad y su incorporación a la vida comunitaria, facilitándole la capacidad de toma de decisiones de una manera consciente y responsable. (p. 47)

Se deduce de esta definición, la educación contribuye con la preparación de un individuo desde el punto de vista integral, abarcando las esferas biológicas, psicológicas y sociales, para contribuir con la actuación efectiva, dentro del medio social circundante. Por lo tanto, se hace perentorio repensar la formación docente y la mediación pedagógica del conocimiento en el contexto del subsistema de Educación Básica, como síntesis integrativa de un nuevo modelo de desarrollo humano que propenda devolverle al sujeto su espacio natural para su crecimiento personal, intelectual y familiar.

Ante estas exigencias, el profesional de la docencia debe ser un investigador permanente de la realidad desde múltiples perspectivas paradigmáticas, a fin de poder flexibilizar sus pensamientos, construir el conocimiento y mediarlo con el estudiante sin restricciones epistémicas durante el ejercicio académico. Por lo tanto, es conveniente plantear nuevas interrogantes acerca de los mismos problemas como vía para descubrir nuevas verdades.

Dentro de esta configuración de interacciones cognoscitivas asociadas a los procesos mentales, pedagógicos y didácticos que intervienen en el hecho de aprender, deben irrumpir nuevas metódicas de enseñanza, las cuales han de tener incidencias novedosas en la formación docente, la cual debe permitir el uso adecuado de todos los recursos de aprendizaje que se mezclan durante la mediación pedagógica del conocimiento, la cual deberá esta fundamentada en una visión holística e integradora, multirreferencial y real, pues de este modo se podrá enfrentar la complejidad de la realidad social, política y cultural de los tiempos actuales, los cuales están minados por la incertidumbre y lo irracional.

Desde la perspectiva de Camus, (2011), la mirada transcompleja para de lo real se expresa y concreta en la construcción argumental de nuevos conocimientos que abren caminos a la constitución de teorías que fundamentan la ontología de los discursos de los miembros de una comunidad científica determinada.

En efecto, de este modelo de pensamiento resulta una evidente ruptura epistémica, una transformación fundamental del modo de pensar, percibir y valorar la realidad signada por un mundo global que interconecta pensamientos, fenómenos, sucesos y procesos, donde los contextos físicos, biológicos, psicológicos, lingüísticos, antropológicos, sociales y ambientales son recíprocamente interdependientes.

Desde estas premisas, es posible tener esperanza en torno a nuevas cosmovisiones para refundar la formación docente y la mediación del conocimiento en el contexto del subsistema de Educación Básica.De este modo, la transcomplejidad en el campo de la mediación pedagógica del conocimiento, de acuerdo con Balza (2010):

> … opera como un eje creativo heurístico, puesto que suscita en el docente un apetito por pensar lo que otros no han pensado en explorar y descubrir nuevas opciones para educar la condición humana a plenitud en una época signada por la incertidumbre. (p. 101)

Esta referencia pone de manifiesto, que se debe pensar en una nueva formación e identidad docente, que ofrezca toda una diversidad de opciones de aprendizajes al estudiante para aprender las particularidades cognitivas, afectivas, valorativa y sobremanera propiciar una mundología de la vida cotidiana, es decir, que se oriente hacia una civilidad planetaria en la percepción unitaria y compartida de los problemas más urgentes que le afectan.

Todos estos argumentos, constituyen un desafío para el docente de Educación Básica, puesto que se requiere de un mediador de aprendizajes dotado de un dominio teórico acerca de las áreas temáticas del conocimiento; pero a su vez este educador debe tener actitudes y habilidades para generar rupturas en los modelos de pensamiento, para superar, trascender los viejos esquemas de la pedagogía centrada

en la transferencia y propiciar el hecho pedagógico a través de una interacción dialógica, constructiva y reconstructiva con el estudiante.

En este contexto, se considera pertinente referir los aportes de Arellano (2003), cuando enfatiza, que el docente de este siglo debe propiciar la ruptura de concepciones pedagógicas orientadas a la transmisión de contenidos y promover la repotenciación del diálogo como signo de democratización, reflexión paradigmática y como una reorientación en los modos de producción del conocimiento.

De este modo, la formación teórica y praxiológica del docente para Morín, (2007), debe concebir como un continuon para el desarrollo a escala humana, para favorecer los procesos de aprendizajes constructivistas y hologógicos en el escenario de la Educación Básica, puesto que éstos deben surgir del dominio de las teorías, pero fundamentalmente de una praxis pedagógica integradora de contenidos, experiencias, vivencias, valores, así como de todos aquellos referentes y significados provenientes de contextos cada vez más complejos.

Conforme a este postulado, la mediación pedagógica del conocimiento y los saberes en el contexto de la Educación Básica, pensada de forma transcompleja debe permitir conjugar en perfecta sincronía la dimensión pedagógica (proyectos de aprendizajes, procedimientos, métodos y estrategias); la dimensión psicológica (inteligencia, comprensión de los contenidos y estructuración de los esquemas de razonamiento) y la dimensión heurística (arte de organizar los saberes en elaboración), con plena libertad de pensamiento.

En efecto, Ugas, (2005), sostiene que el pensar la mediación pedagógica del conocimiento desde una óptica transcompleja, se reta a la ontología de un nuevo lenguaje científico para redescubrir los interenlaces y la interdependencia de los fenómenos biológicos, físicos, sociales, culturales y espirituales que definen la mundología del ser humano.

Lo expuesto significa que, para lograr una mediación pedagógica en forma exitosa en la Educación Básica, los educadores deben pensar de modo holístico la complejidad relacional existente entre individuo, escuela, realidad y sociedad, recurriendo a la creatividad y a la imaginación creadora como elementos coadyuvantes en la construcción del conocimiento.

En efecto y siguiendo a Valdés, (2005), los docentes han de promover acciones que favorezcan la adquisición de aprendizajes constructivos y holológicos en los estudiantes, con el fin de lograr el desarrollo del individuo en las dimensiones del ser, el saber, el hacer y el convivir, todo lo cual traduce lograr una educación para la vida, pues la mediación pedagógica del conocimiento, connota un puente entre lo que el estudiante sabe y lo que no sabe, entre lo conocido y lo desconocido.

5. PROPÓSITO Y METODOLOGÍA

La Investigación se calificó de tipo documental, habida consideración que las fuentes aportadas, analizadas e interpretadas atinentes a las políticas económicas aplicables en la frontera colombo-venezolano provienen de fuentes bibliográficas, tales como doctrina calificada, leyes especiales y Convenciones comerciales y jurisprudencias en la materia.

Dentro de este marco, indica Hurtado (2009), que en la oportunidad de realizar una investigación de carácter teórico, la investigación documental tendrá carácter de autónoma y se erige en la investigación teórica formal o dogmática, en la cual partiendo del contenido de las fuentes registradas, se producirá un nuevo conocimiento diferente al contenido de las fuentes.

Asimismo, la investigación es documental de carácter cualitativo, definida según Ovalles, (2008), como el proceso sistemático de búsqueda, selección, lectura, registro, organización, descripción, análisis e interpretación de datos obtenidos de fuentes documentales, con la finalidad de encontrar respuesta a interrogantes planteadas en área del conocimiento humano.

6. HALLAZGOS

La entrevista realizada entre los informantes clave que participaron en la investigación, permitió que se interpretaran los dominios cognoscitivos que poseen directivos y docentes de aula, acerca de la relación ontológica formación docente y mediación pedagógica del conocimiento, esto dio origen a las categorías emergentes, las cuales demuestran criterios, aspiraciones, críticas, ideas de los actores responsables del hecho educativo del cual se espera que genere respuestas a las necesidades de transformación del país.

No obstante, la realidad encontrada difiere de lo expuesto, pues los informantes declararon que aun cuando reconocen que la formación permanente del docente, es una necesidad para mantenerse preparado para desarrollar procesos pedagógicos abiertos e integrales, éstos asumen no asistir a cursos y/o jornadas por los altos costos que acarrea hacerlo, por ende, los directivos agregan presentar limitaciones para asesorar académicamente a los docentes de aula para formular y evaluar proyectos educativos, que les permita asumir los retos de una educación transformadora.

Asimismo, se pudo conocer que los docentes de aula requieren de preparación académica para buscar nuevos procedimientos y competencias para educar la condición humana desde una perspectiva integral, además promueva el diálogo como modo de producción del conocimiento. Tal como lo señala Ugas (2003), la formación del educador "debe ser un proceso permanente, generador de cambios, que tome en cuenta la compleja interactividad de la objetividad y subjetividad del proceso de enseñanza - aprendizaje" (p. 112). Además de ello, permita considerar la distinción respecto a la capacidad del sujeto que aprende como núcleo esencial del proceso de mediación pedagógica del conocimiento.

De acuerdo a este criterio, los docentes de Educación Básica deberían hacer un giro en sus modelos de pensamiento para orientar el hecho pedagógico hacia la

búsqueda de nuevas respuestas a las interrogantes que el estudiante se plantea en su cotidianidad.

Por otra parte, la realidad encontrada demuestra que los directivos y docentes de aula opinan la necesidad de estar preparados para relacionar educación y pedagogía través de una dialéctica teórico-práctica, a fin de centrar el hecho pedagógico en la condición humana, a través de la orientación, organización y evaluación de situaciones de aprendizaje, que no se limite sólo a lo conocido de la realidad, sino que irrumpa de los saberes preexistentes hacia una verdadera unidad del conocimiento.

A tal efecto, Balza (2004) expresa que, formar al docente para educar en una sociedad planetaria "implica mirar más allá de las partes constituyentes de un todo para percibir la densa realidad de procesos que se realimentan como bucles recursivos" (p. 27). Esto implica, ampliar las competencias en el educador para enfrentar los desafíos de la era del pensamiento transcomplejo, caracterizada por el caos, la incertidumbre y la era de la holociencia de alcance universal.

En este sentido, se evidencia a través de la información que dentro de las escuelas estudiadas los educadores consideran que la formación docente debe estar presente , que enseñar no es transmitir, sino interactuar con el estudiante para fomentarle una serie de valores que lo acerquen a un horizonte axiológico y se le forme una personalidad creativa orientada por las dimensiones del saber, ser y hacer, tal como lo refiere Morín (2001), "se debe superar el pensamiento simplificador, para inspirarnos en uno complejo donde todo objeto de conocimiento se estudie en relación con el entorno" (p. 23). Es decir, se transformen realidades a través de una perspectiva integrativa.

En este contexto, los hallazgos demostraron que la formación docente debe apostar por razonamientos argumentales que generen cambios en los estudiantes, donde se haga más énfasis en los procesos que en los resultados. De allí que, sea pertinente tomar en consideración lo expuesto por Garagozzo (2007), quien acota "que dentro

del hecho pedagógico, el educador tiene como reto preparar académicamente a un individuo que sea capaz de conformar el doble registro, como constructor de saberes y de ciudadanía" (p. 19).

A tal efecto, la enorme responsabilidad que subyace en el campo educativo, para educar la condición humana cabe resaltar que existe la necesidad que en el marco de la relación formación docente y mediación pedagógica, el alumno construya los conocimientos desde una óptica ajustada al contexto sociohistórico donde se desenvuelve, a través de una interesante confrontación dialéctica entre el mundo del discurso descriptivo y el declarativo.

El planteamiento anterior, está en consonancia con lo señalado por el Schavino (2005), quien refiere que "dentro de la mediación pedagógica, el docente requiere mirar otras posibilidades más cercanas a la intersubjetividad y el diálogo para poner en práctica la construcción de conocimientos donde el estudiante explique, comprenda y transforme" (p. 100). Esto conduce al educador, a generar nuevas opciones cognitivas para el enriquecimiento de la sabiduría humana.

También, los hallazgos demostraron que el docente es la figura clave en el proceso pedagógico, dado que de su formación permanente depende orientar la enseñanza - aprendizaje hacia resultados de calidad, donde al estudiante se le fomente una conciencia ciudadana para integrarse al ámbito donde se desenvuelve.

En este sentido, es importante considerar lo expuesto por Fischman (2005), quien expresa que "la formación docente de Educación Básica, es quizás el punto clave para iniciar procesos orientados a abrir nuevos espacios de prácticas pedagógicas en contextos transcomplejos y globales" (p. 122). De esta manera, la mediación del conocimiento implica formar estudiantes que apuesten por un entramado de saberes en los cuales se admita lo contrapuesto, lo elemental y general.

Otro aspecto evidenciado, es que la formación docente debe traducirse en las aulas, en una pedagogía abierta, reflexiva y constructiva, sustentada en situaciones didácticas que conlleve el hecho educativo en una estructura educativa centrada en el humanismo, donde se integre en un solo plexus del saber la materialidad e inmaterialidad del conocimiento. Tal como lo refiere D'Angelo (2005), "la educación desde una perspectiva transcompleja debe nutrirse de la experiencia, de las necesidades e intereses, de la realidad cotidiana en que están inmersos los individuos para abrirse a nuevas formas de conocer" (p. 62).

En líneas generales, los hallazgos demostraron que existe la necesidad de que el docente se forme permanentemente desde una perspectiva transcompleja relacional para articular certidumbre e incertidumbre, donde el estudiante tenga libertad para pensar y aprender.

7. REFLEXIONES FINALES

Entonces, la mediación pedagógica del conocimiento desde una perspectiva transcompleja se establece tanto de los saberes y haceres pedagógicos así como del discurso, el cual permite canalizar y comprender lo educativo como dispositivo de las relaciones que otorgan al estudiante una diferencialidad para reafirmar el carácter lingüístico de la totalidad del ser humano.

De esta forma, el docente para facilitar la práctica pedagógica debe avanzar primeramente en su propósito formativo para poder estar a tono con la dinámica transformacional que vive la educación, la cual debe dar respuestas a las interrogantes que se plantea el individuo desde su cotidianidad.

Por estas razones, la educación venezolana de este tiempo, amerita de la reconsideración de estrategias y acciones que propicien en los educadores como mediadores del conocimiento, nuevos modelos pedagógicos en el contexto de una educación global que generen cambios en la relación didáctica, es decir, nuevos

modos de pensar y concebir el acto pedagógico como un espacio de legitimación social y cultural del conocimiento.

Esta referencia, plantea la necesidad que el docente mediador se atreva a transitar hacia una ontología pedagógica que permita interrogar desde una perspectiva crítica y dialéctica los saberes construidos relacionados con modelos pedagógicos conductistas y asociacionistas; los cuales limitan seriamente todo intento por desafiar la incertidumbre y la unidad transcompleja.

En síntesis, una mediación edagógica pensada desde la transcomplejidad, impulsa a los estudiantes a pensar por sí mismos como sujetos activos, capaces de profundizar, comprender y analizar la multirreferencialidad de lo real en la construcción de su propio aprendizaje.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aranguren, A. (2004). La Estructura Metodológica de la Formación Docente y su Impacto en la Praxis Pedagógica. Buenos Aires: Editorial Siglo XXI

Arellano, N. (2003). Análisis Interpretativo de la Función de Integración Social de la Escuela Básica con la Comunidad con Base en la Teoría de la Acción del Docente. Tesis doctoral no publicada. Universidad Santa María. Caracas

Arredondo, A. (1989). Educar, Enseñar y Aprender. Mérida. Universidad de los Andes Badero, S. (2005). Educación Humanista. Colombia: Editorial McGraw-Hill

Balza, A. (2004). Desde la Disciplinariedad a la Transdisciplinariedad del Conocimiento. Material mimeografiado. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. San Juan de los Morros

Balza, A. (2010). Educación, Investigación y Aprendizaje. Una Hermenéusis desde el Pensamiento Complejo y Transdisciplinario. 2da edición. Caracas: Fondo Editorial Gremial APUNESR

Barrios, M. (2008). Saber y Relación con el Saber. Buenos Aires: Editorial Paidós

Bermúdez, J. (2000). De la Investigación Sobre la Enseñanza al Conocimiento Docente. Madrid: Editorial AKAL

Bourdieu, M. (1981). Aprendizaje en el Debate Didáctico Contemporáneo. Buenos Aires: Editorial Paidós

Bunge, M. (1998). La Ciencia, su Método y Filosofía. Buenos Aires: Ediciones Siglo Veinte

Camus, F. (2011). La Mediación Pedagógica del Conocimiento. Buenos Aires: Editorial La Caiga

Castillo, J. (2007). El Concepto de Mediación Pedagógica como Recurso del Nuevo Conocimiento e Inteligencia de Enseñanza. Disponible en: http://blog.ula.virtud.ve

D'Angelo, O. (2005). Autonomía Integradora y Transformación Social. El Desafío Ético Emancipatorio de la Complejidad. La Habana. Publicaciones Acuario

Díaz, J. (2006). Un Abordaje Hermenéutico de la Disensión como Práctica de Construcción de Sentido en Equipos de Trabajo. Trabajo sin publicar. Universidad del Zulia. Maracaibo

Fernández, J. (2006). La Educación y Valores. Málaga, España

Fischman, G. (2005). Imágenes de la Docencia. Neoliberalismo, Formación Docente y Género. Universidad College de Educación. Vol. 7 Nº2-2005

Garagozzo, A. (2007). Hacia la Transcomplejidad Educativa. Material fotocopiado. Universidad de Carabobo. Valencia

Gil, R. (2008). Hacia una Teoría de los Modelos Organizativos Transcomplejos como Aspiración Socio-Planetaria. Disponible en: http://www.saberula.ve

Hurtado, B. (2009). Metodología de la Investigación Holística. Caracas Editorial SYPAL

Hurtado, I. y Toro, J. (1998). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Valencia: Ediciones Epistence. Consultores Asociados

Lanz, R. (2008). Cambio de Paradigma, Complejidad y Educación. Caracas: Editorial SYPAL

Martínez, M. (2000). La Nueva Ciencia. Su Desafío, Lógica y Método. México: Editorial Trillas

Morin, E. (2000). La Cabeza Bien Puesta. Repensar la Reforma, Reformar el Pensamiento. Bases para Una Reforma Educativa. Buenos Aires: Nueva Visión

Morín, E. (2001). Introducción al Pensamiento Complejo. Barcelona, España: Editorial Gedisa

Morin, E. (2002). Los Siete Saberes Necesarios para la Educación del Futuro. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio

Morín, E. (2007). Mediación Pedagógica. Aportaciones a la Comprensión Humana en Educación. Disponible en: http://www.multidiversidadreal.org/mediación

Nicolescu, B. (1992). La Transdisciplinariedad. Una Nueva Visión del Mundo.Editions du Rucher. CollectionTransdisciplinarite

Ovalles, O. (2008). Reflexión en Torno a la Investigación y Holística. Universidad Latinoamericana y del Caribe

Paz, O. (2003). Métodos de Investigación. México: Editorial Fernando Solano

Pupo, C. (2007). Una Aproximación a la Concepción de Investigación Transcompleja. México: Editorial Paidós

Roth, R. (2008). Paradigmas y Programas de Investigación en el Estudio de la Enseñanza: Una Perspectiva Contemporánea. Barcelona: Editorial Paidós

Ruiz, J. (2003). Metodología de la Investigación

Sandin, M. (2003). Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones. España: McGraw-Hill

Schavino, N. (2005). La Transcomplejidad, una Tendencia Educativa. Trabajo de investigación. Universidad Bicentenaria de Aragua. Maracay, Estado Aragua

Schavino, N. (2009). Gestión Escolar en las Escuelas Bolivarianas, desde el Arco del Conocimiento Transcomplejo. Trabajo de investigación. Universidad Bicentenaria de Aragua. Maracay, Estado Aragua

Stenhouse, L. (2008). La Profesión Docente. España: Grupo Editorial Océano

Trousseau, F. (2007). Disquisiciones y Reflexiones Acerca de la Complejidad y Transcomplejidad del Conocimiento. Disponible en: http://victortrousseau.blogspot.com

Ugas, G. (2003). Del Acto Pedagógico al Acontecimiento Educativo.San Cristóbal. Taller Permanente de Estudios Epistemológicos en Ciencias Sociales

Ugas,G. (2005). Epistemología de la Educación y Pedagogía. San Cristóbal. Taller Permanente de Estudios Epistemológicos en Ciencias Sociales

Valdés, J. (2005). La Mediación Pedagógica y sus Implicaciones en el Uso de Nuevas Tecnologías. Una Reflexión Epistemológica Desde la Pedagogía. Disponible en: http://www.google.co:ve

Valles, M. (2000). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional. España: Editorial Síntesis, S.A.

Villegas, C. (2010). Transcomplejidad y Educación. Trabajo de investigación. Universidad de Barcelona. España

kConsensus
Revista de publicaciones Científicas y Académicas

CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO DE SALUD BINACIONAL

Recibido: 19/02/2017 **Aceptado:** 20/02/2017

Luz Ángela León Blanco [2]
luzleon2018@gmail.com

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional, basándose en los planteamientos teóricos Chiavenato (2009-2011), Cortés (2007), David (2013), Francés (2006), Méndez (2011), Newstrom (2011), Santos (2005) y Robbins (2009), entre otros. La metodología fue de tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transaccional, de campo, cuya población estuvo constituida por los veintiocho (28) trabajadores de la Institución Prestadora de Salud Indígena (IPSI) por Colombia y veintiséis (26) sujetos por el ambulatorio Camana por Venezuela, siendo un total de cincuenta y cuatro (54) personas.. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, empleando un cuestionario para la primera variable de clima organizacional de treinta y seis (36) ítems y para la segunda denominada estrés laboral de cuarenta y cinco (45) interrogantes con alternativas de respuestas siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, el cual fue sometido a la validación por el juicio de diez (10) expertos conocedores del área estudiada calculándose la confiabilidad a través del método de alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.834 para clima organizacional y 0,901 para estrés laboral. La tabulación de los resultados se realizó con el paquete estadístico SPSS 22.0, los datos se analizaron mediante tablas que reflejaron los valores, haciendo su respectivo análisis cualitativo. Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva débil y estadísticamente significativa indicando que los valores de una pudieran incidir en el comportamiento de la otra.

Palabras claves: Clima, estrés, factores, dimensiones, causas.

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB STRESS IN PUBLIC SECTOR INSTITUTIONS BINATIONAL HEALTH

ABSTRACT

[2] Magister en Gerencia de Recursos Humanos

This research was to determine the relationship between organizational climate and job stress in public sector institutions binational health, based on the theoretical approaches Chiavenato (2009-2011), Cortes (2007), David (2013), French (2006) Mendez (2011), Newstrom (2011), Santos (2005) and Robbins (2009), among others. The methodology was descriptive, correlational non-experimental, transactional, field design, whose population consisted of twenty-eight (28) employees of the Lending Institution of Indigenous Health (IPSI) by Colombia and twenty-six (26) subjects by ambulatory Camana for Venezuela, for a total of fifty-four (54) people .. observation technique was used for data collection by survey, using a questionnaire for the first variable of organizational climate of thirty-six (36) items and the second called job stress than forty-five (45) questions with alternative answers always, almost always, almost never and ever, which was subject to validation by the judgment of ten (10) expert knowledge of the area studied calculated reliability through Cronbach's alpha method whose value was 0.834 to 0.901 for organizational climate and job stress. The tabulation of results was performed using SPSS 22.0, data were analyzed using tables that reflected the values, making their respective qualitative analysis. The results showed The results showed that there is a weak positive correlation, statistically significant, indicating that the values of a potential impact on the behavior of the other.

Key Word: Climate, stress factors, dimensions, causes

1. INTRODUCCIÓN

Toda organización debe poseer características innatas de acuerdo a las funciones ejercidas en ella y de acuerdo al carácter de cada uno de los trabajadores que en ella labora, sin embargo, es de hacer notar que a pesar de ello, no todas las características pertenecientes al clima organizacional no son palpables sino pueden llegar a ser manifestadas por medio la cultura expuesta en éstas.

De igual manera, es de hacer notar que para llegar al reconocimiento del clima organizacional en las organizaciones, es necesario determinar las diferentes situaciones presentadas por el personal que labora en las empresas, debido a que las actuaciones que éstos manejan pudieran ejercer influencia en el comportamiento de la empresa, es por ello, que si en ella se tiene un clima agradable, pudiera mantener ambientes laborales adecuados o sanos que beneficien de igual manera a la población que en ella labora.

Por otra parte, cabe destacar, que en la última década se aprecia un marcado incremento en pacientes que acuden incluso a consulta médica por presentar algunos de los efectos del estrés laboral, apreciándose una interacción de elementos de orden personal y familiar con aquellos generados en el contexto laboral, lo cual exige un análisis puntual de cada caso para lograr delimitar con precisión las causas reales que provocan el estrés laboral, en consecuencia poder indicar tratamientos y terapias ajustadas a cada individuo.

En este sentido, el reconocimiento acerca de cada una de las organizaciones depende en gran parte de la forma en que se implementan los procesos administrativos y se llevan a cabo las diferentes actividades de cada organización en su condición de ser dirigidas por seres humanos. En virtud de ello, se requiere de la integración e implementación de modelos que tiendan al mejoramiento continuo de las actividades a desarrollar en una empresa con el fin de encaminarla al éxito de la misma.

Asimismo, en Venezuela para darle atención directa al denominado estrés laboral a partir del año 2005 se promulgó la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), el establece brindar protección al trabajador, donde se expone que las empresas deben fundarse en normas además de políticas para garantizar a sus empleados un ambiente de trabajo adecuado.

Con respecto a lo anterior, la Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo (2000), afirma que sí las condiciones de ambas partes, es decir las del individuo con las del ambiente laboral están en equilibrio, el trabajo crea sentimiento de confianza, aumenta la motivación, capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud. Por el contrario cuando hay un desequilibrio, el individuo reacciona con cambios negativos en el aspecto emocional, fisiológico y de comportamiento, que posteriormente se manifiestan en estrés.

En este sentido, se puede llegar a expresar, que el estrés laboral es la respuesta o reacción fisiopsicologicas provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes, ante estímulos o estresores de origen laboral vividos y percibidos por el trabajador como tensionantes a nivel físico, emocional y

conductual, es decir, que dichas exigencias pueden ocasionar presiones en los individuos, generando en ellos situaciones estresantes producto de un ritmo de vida acelerado o falta de oportunidades, así como también la falta de recursos para afrontar los cambios dentro de una dinámica competitiva reciente, todo esto aunado a las situaciones económicas familiares y personales en los cuales está inmerso.

En este contexto, las instituciones Públicas Binacionales, específicamente las de sector salud, ubicadas en el estado Zulia, Venezuela y en el departamento de La Guajira, Colombia, las cuales prestan servicios de salud subsidiado y en función a observaciones e indagaciones no sistematizas se puede decir que éstas se encuentran divididas en áreas administrativas y asistenciales, son responsables de impartir este servicio sin distingo de color, raza, condición económico o afiliación política.

Las instituciones antes señaladas, han venido atravesando durante los últimos años por unas series de reformas laborales, en materia de salud, producto de las decisiones gubernamentales que buscan privatizar las instituciones Públicas, medidas éstas generadoras de controversias en relación a los programas, presupuestos y recortes de personal, situación generada por la crisis económica de ambos países, la problemática señalada se refleja en el talento humano de las organizaciones de salud toda vez que son ellos los que se afectan directa o indirectamente con la aplicación de leyes y normas producidas posiblemente por la agitada situación institucional.

A este respecto, el personal de las instituciones públicas de salud de acuerdo observaciones realizadas por la investigadora son sometidas se a elevados niveles de tensiones, sobre todo por el trabajo bajo presión que éstos manejan además de la sobrecarga de trabajo como de igual manera de las diferentes responsabilidades que se asumen en el cargo que ocupan, aunado a ello a las situaciones enfrentadas al estar en contacto directo con los clientes. Todo esto lo hace vulnerable exponiéndolo al posible padecimiento de estrés laboral, que puede estar condicionado por la presencia de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Del mismo modo, se destaca que el personal que labora en las instituciones públicas de salud han generado preocupación por el clima organizacional que en ella desarrollan por cuanto se han observado dificultades en cuanto al ambiente de

trabajo, identificación que poseen con la organización, falta de comunicación así como la responsabilidad del cargo, lo cual pareciera que no tienen deseo de relacionarse entre sí, ni con demás los departamentos.

Asimismo, se pudo establecer mediante observación directa realizada en las empresas objeto de estudio que, en las mismas, los trabajadores se ven expuestos a situaciones de estrés laboral generadas tal vez, por la continua presión de las instituciones del sector Público de Salud, originadas por un lado, por las exigencias del usuario y por el otro, el cumplimiento de las funciones requeridas dentro del estilo gerencial de las organizaciones,

De igual forma, se observa la influencia de los inadecuados espacios físicos, generadores de algunos factores de riesgos relacionados con deficiente iluminación y ventilación, altos niveles de ruidos, dotación de equipos obsoletos e instalaciones insuficientes y en mal estado, así como también, un clima laboral inapropiado reflejado en las formas de relación entre compañeros, comunicación y estilo de mando, causantes quizás de efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y estado físico del sujeto.

También, se conoció en conversaciones informales sostenidas con los trabajadores, que se mantienen constantemente nerviosos, preocupados e irritables todo el tiempo, consecuencias producidas posiblemente por las altas presiones a las que están sometidos, o por falta de relajación durante el cumplimiento de sus funciones, situación que puede inducir a los individuos al consumo de bebidas alcohólicas o drogas. Otro de los aspectos observados fue la actitud en su rol de trabajo, lo que estaría incidiendo en un alto grado de ausentismo, baja productividad y deficiente clima organizacional.

De acuerdo a visitas y observaciones a procesos administrativos en los entes en estudio se conoció que realizan sus actividades de planeación de manera deficiente, aspecto este tal vez sea el responsable de funciones laborales que ocupa el tiempo libre y las necesidades familiares de los mismos.

Así las cosas el personal que labora en estas instituciones de salud en estudio deberían poseer un comportamiento equilibrado que le permita asumir con efectividad su rol, dado la complejidad de las situaciones la cual deben afrontar diariamente. Sin embargo, se observa en esta área una actitud inadecuada para la

atención y satisfacción del usuario, que pudiera ser originada por factores de riesgos personales inherentes al ser humano tales como: bajo nivel motivacional, clima laboral inadecuado, problemas intra familiares, fatiga entre otros.

De este modo, los factores de riesgos personales se convierten en una debilidad que pudiera conllevar a producir en los trabajadores accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales e inclusive la muerte; esta situación amerita que se determine de qué manera pudiera afectar la prestación del servicio y por ende la imagen corporativa u organizacional.

Desde este contexto, dada la responsabilidad social que posee la empresa en mención se hace necesario generar un verdadero desarrollo del clima organizacional en donde un adecuado manejo del mismo permitiría crear un punto de equilibrio entre los diferentes grupos de referencia desarrollando climas de trabajo agradables que propicien el enlace entre las necesidades de la organización y las necesidades de los colaboradores, es decir, el talento humano de la organización para que el desempeño de este sea satisfactorio.

Teniendo en cuenta las consideraciones mencionadas anteriormente, es pertinente realizar un estudio que permita establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral en las empresas del sector público de salud, con el fin de que este propicie en la gerencia la aplicación de estrategias que logren mejorar el ambiente laboral y la consecución de las metas trazadas por el grupo y las institución, debido a que los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una serie de situaciones para satisfacer sus necesidades.

2. BASES TEÓRICAS

2.1. Clima organizacional

La consideración de las organizaciones como un entorno psicológicamente significativo ha llevado a la formulación del concepto de clima organizacional. En este sentido Chiang, Martin y Nuñez (2010) indican que la importancia de este

concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo.

En otras palabras, clima organizacional es el ambiente que se percibe dentro de un ente laboral, cuando el clima laboral dentro de una organización es positivo se percibe cooperación y entusiasmo de los trabajadores, contrario a cuando es negativo que se percibe estrés y más comportamiento.

2.1.1. Factores del Clima Organizacional

De acuerdo con Rousseau (1988) citado por Chiang, Martín y Núñez (2010) hacen referencia que los factores del clima organizacional buscan resaltar las propiedades empresariales, es decir, aquellas situaciones que dominan cada uno de los aspectos relacionados con la institución, de igual manera, se toma en consideración aquellas representaciones cognitivas o de interpretaciones, para así determinar los factores individuales, permitiendo tomar la idea de las percepciones fundamentales o globales con el objetivo de considerar la interacción entre la persona y la situación, es por ello, que éstas se engloban en situacionales, individuales y interacción entre las personas y la situación.

Factores Situacionales: es un conjunto de características que describen una organización, distinguen una organización de otras organizaciones, son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en la conducta de las personas dentro de ellas; incluye todo aquello, a lo cual el individuo reacciona en la organización y que forma el contexto de estímulos e interrelaciones que tienen en lugar en la vida organizacional.

Factores Individuales: se considera como un atributo del individuo, una estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. Los individuos forman su propia percepción de lo que les rodea (creación de orden y significativo) y, a partir de ello, estructuran sus actitudes y conductas. El clima pertenece a los individuos y es una percepción sumaria del ambiente. Es decir, la forma individual en que un trabajador percibe la

organización donde labora.

Factores Interacción Situación/Persona: la perspectiva del interaccionismo simbólico sobre el clima sostiene que en las interacciones comunicativas cada individuo responde a los elementos de la situación definiéndolos e interpretándolos de modo idiosincrático. Estas maneras de interpretar y definir forman los distintos climas de grupo y subgrupo en la organización debido a las interacciones que se producen dentro de los mismos.

2.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, Álvarez (2006) desde la perspectiva de sus dimensiones lo agrupa así: autonomía individual, grado de estructura y su influencia en el cargo desempeñado, orientación hacia la recompensa, consideración, entusiasmo y apoyo e orientar hacia el desarrollo y la promoción en el trabajo.

Responsabilidad Individual: es la independencia, libertad e iniciativa para desempeñarse en su cargo. La participación en proceso de decisiones (nivel de empoderamiento), así como la orientación hacia el cumplimiento de las reglas y normas. Es decir es la autonomía con la que cuenta el líder para tomar decisiones.

Apoyo: las personas que desempeñan cargos de dirección y que se encuentran en posiciones jerárquicas superiores dan apoyo a sus subalternos en la ejecución de su labora. Además, propician acciones que estimulan el entusiasmo de los empleados por el reconocimiento y afecto. Es decir, es un acto realizado por los superiores con la finalidad de crear un buen clima dentro de la organización

Remuneración: este incluye los comportamientos que las personas tienen con el propósito de orientar el trabajo hacia la consecución de logros y metas que les permitan alcanzar satisfacción, así como beneficios y recompensas. Es decir, es la estimulación que se le da a un sujeto para lograr un objetivo.

Riesgo y Toma de Decisiones: es la forma en que los directivos determinan los objetivos, políticas y procedimientos, así como el uso de estrategias de comunicación

utilizadas, que permitan a los miembros de la organización recibir información acerca de los mismos.

Tolerancia al Conflicto: esta dimensión hace énfasis en la importancia que tiene la conformación de grupos de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales proyectadas en un ambiente de colaboración amistoso que permita condiciones de trabajo para alcanzar objetivos y ser reconocido ante los superiores. Incluye factores como la tolerancia, el manejo del conflicto y el universalismo, entre otros.

2.1.3. Tipo de Clima Organizacional

De acuerdo con Gan y Berbel (2007) el estudio de los tipos de clima organización tiene por objetivo ofrecer herramientas que le permitan identificar el tipo de clima que tiene o debería tener su organización. Pueden ser autoritarios o participativos.

Autoritario: este tipo de clima impone por encima de los trabajadores los resultados a conseguir y exige continuamente resultados positivos. Critica más que corrige cuando los empleados no realizan su trabajo satisfactoriamente, y no cree en la propia autonomía de los empleados.

Explotador: en este, la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.

Paternalista: existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utiliza recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control.

Participativo: Gan y Berbel (2007) indica que su actividad es más orientada a mantener las relaciones interpersonales entre el grupo de trabajo que a conseguir los resultados propuestos.

Consultivo: se basa en la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se permite a los empleados tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes y existe la delegación. La atmosfera está definida por el dinamismo y la administración

funcional, a partir de los objetivos a alcanzar.

Grupal: la dirección tiene plena confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal y ascendente-descendente. La clave de la motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento las relaciones de trabajo (supervisor-supervisado) se basa en las responsabilidades compartidas.

2.2. Estrés laboral

Fernández (2010) explica que el estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Las causas principales de estrés surgen de un desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organización.

2.2.1. Fases del Estrés Laboral

El estrés es un proceso compuesto que se va desarrollando de manera paulatina, en concordancia con las reacciones físicas del individuo que lo afecta. En este sentido, Fernández (2010) comenta que el estrés no aparece de manera repentina, por lo cual se considera que existen tres fases: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento.

Alarma: en la fase de alarma en el momento de enfrentarse a una situación difícil o nueva, el cerebro analiza los nuevos elementos, los compara recurriendo a la memoria de coyunturas similares y si entiende que no se dispone de energía para responder, envío órdenes para que el organismo libere adrenalina. El cuerpo se prepara para responder, aumentando la frecuencia cardíaca, la tensión arterial, tensando los músculos, lo cual es una reacción biológica que nos prepara a responder.

Resistencia: en la fase de resistencia el individuo se mantiene activo

mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, se sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad.

Agotamiento: en la fase de agotamiento se activan, los estímulos y demandas no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, generando problemas físicos y psíquicos.

2.2.2. Causas del estrés laboral

Son numerosas las causas que originan el estrés laboral. De acuerdo con Fernández (2010) las causas principales del estrés aparecen de un desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organización destacando los factores siguientes: Exceso y falta de trabajo, ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, entre otras.

Sobrecarga cuantitativa: se realizan muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a los apremios del tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental.

Sobrecarga cualitativa: se produce una excesiva demanda intelectual o mental en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador; por tanto, consiste en la dificultad excesiva de la tarea.

Evaluación del rendimiento: es un proceso estructural y sistemático que permite evaluar los comportamientos relacionados con el trabajo y los resultados de un trabajador, así como su grado de absentismo, con la finalidad de identificar en qué medida un trabajador es productivo es por tanto el objetivo final de la evaluación del rendimiento, pero para ellos las organizaciones deben ser conscientes de la importancia que el capital humano tiene en su productividad global.

Conflicto de Papeles: en este contexto, cuando se presentan dos metas

totalmente diferentes, bajo la responsabilidad de una sola persona, puede ser casi imposible el logro de las dos, y es probable la generación de estrés en la persona.

2.2.3. Consecuencias del estrés laboral

González, Lacasta y Ordónez (2008) expresan que los efectos negativos de la actividad fisiológica provocada por el estrés afecta a los tres sistemas de respuesta del organismo: fisiológicos, cognitivos y conductuales. El estrés favorece la vulnerabilidad del organismo a los agentes patógenos al disminuir sus defensas, y por tanto, incrementa las posibilidades de enfermar.

Internas: las consecuencias internas del estrés laboral son aquellas que se originan directamente en el individuo, los cuales poseen una marcada incidencia en el comportamiento del individuo en cuanto a los fluidos corporales de carácter interno, así como en el estado anímico propio de los mismos.

Orgánico: se refiere al aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles sanguíneos de glucosa, incrementos del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, reducción de la salivación, hiperventilación, dificultad para respirar, liberación de glucosa, aumento del colesterol y triglicéridos, entre otros.

Emocional: el estrés produce ansiedad, agresión, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca estima, amenaza y tensión, nervioso, soledad.

Cognitivo: los efectos o consecuencias cognitivas son incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

Social: el llamado estrés social se caracteriza por malas relaciones interpersonales, el aislamiento social, el hacinamiento y el malestar por la aglomeración de personas, la opresión y la discriminación social de la mujer y los conflictos étnicos, raciales, religiosos, sindicales o políticos.

Externas: Blanco, Schneider y Rodríguez (2010, p. 726), considera que las consecuencias del estrés laboral externo es aquel que es producto de cómo lo vean las demás personas, es decir, es el comportamiento o conducta que éste emite en

función del estrés presentado por las tareas o actividades desarrolladas en las organización.

Personalidad hostil: una persona hostil es agresiva, violenta y exagera su posición de defensa por su misma inseguridad; imponen su punto de vista, su definición del problema, sus derechos o la satisfacción de sus necesidades, empleando estrategias que general miedo, culpa o vergüenza.

Personalidad sumisa: la persona sumisa no defiende sus derechos e intereses personales, respeta a los demás pero no a sí mismo. Sus patrones de pensamiento se enfocan a ser personas sacrificadas, evitan molestar u ofender a los demás, sin que importe lo que piensen, deseen o sientan; su creencia principal es "es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo".

Personalidad asertiva: es aquella que expresa claramente sus opiniones, sentimientos y deseos sin violar los derechos de los otros. Se es asertivo cuando se vela por sus derechos de tal manera que no son violados los de los demás, manteniendo el respeto y consideración a otras personas, también cuando se dice "no".

3. METODOLOGÍA

La metodología fue de tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transaccional, de campo, cuya población estuvo constituida por los veintiocho (28) trabajadores de la Institución Prestadora de Salud Indígena (IPSI) por Colombia y veintiséis (26) sujetos por el ambulatorio Camana por Venezuela, siendo un total de cincuenta y cuatro (54) personas..

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, empleando un cuestionario para la primera variable de clima organizacional de treinta y seis (36) ítems y para la segunda denominada estrés laboral de cuarenta y cinco (45) interrogantes con alternativas de respuestas siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, el cual fue sometido a la validación por el juicio de diez (10) expertos conocedores del área estudiada calculándose la confiabilidad a través del método de alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.834

para clima organizacional y 0,901 para estrés laboral. La tabulación de los resultados se realizó con el paquete estadístico SPSS 22.0, los datos se analizaron mediante tablas que reflejaron los valores, haciendo su respectivo análisis cualitativo.

4. RESULTADOS

Variable: Clima organizacional

Tabla 1
Variable: Clima organizacional

Dimensiones	Alternativas								Media	Desv
	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca			
	fa	fr	fa	fr	fa	fr	fa	fr		
Factores del clima organizacional	31	57	10	18,4	8	15	5	9,6	3,21	0,78
Dimensiones de clima organizacional	33	61,4	2	4,3	7	12,7	12	21,6	3,05	0,88
Tipo de clima organizacional	48	89,8	4	6,4	1	2,3	1	1,5	3,83	0,26
Promedio	38	69,4	5	9,7	5	10	6	10,9	3,36	0,64
Interpretación de la media	Muy adecuado									

Fuente: León (2017)

Para efectos de la tabla 1 se visualiza el comportamiento de la variable clima organizacional, se puede visualizar que mayormente el personal de las empresas del sector público de salud binacional se ubicó en la opción siempre con un 69,4% evidenciándose que existen en las mismas factores, dimensiones y tipo de clima de acuerdo a la relación llevada entre los trabajadores y supervisores, lo que conlleva a determinar que hay un adecuado clima organizacional en las empresas abordadas, por su parte, un 10,9% casi nunca, 10% nunca y el 9,7% casi siempre,

con una media de 3,36 siendo muy adecuada y una desviación de 0,64.

De acuerdo a lo expresado, los resultados arrojados concuerdan con la teoría expuesta por Chiang, Martin y Nuñez (2010) quienes hacen referencia que el clima organizacional es la importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; son atributos o conjuntos de atributos del ambiente de trabajo.

Comparando dichos resultados con el estudio de Salas (2010) titulado "Clima organizacional y la motivación en equipos de trabajo de las unidades de mantenimiento naval en PDVSA Occidente", se expone que guardan relación entre ellas, por cuanto los resultados de la investigación permitieron conocer las dimensiones y los tipos de clima organizacional presentes en una empresa, con el propósito de nuevos lineamientos que permitan mejorar el clima organizacional.

Variable: Estrés laboral

Tabla 2
Variable: Estrés laboral

Dimensiones	Alternativas								Media	Desv
	Siempre		Casi siempre		Casi nunca		Nunca			
	fa	fr	fa	fr	fa	fr	fa	fr		
Fases del estrés laboral	34	63,5	6	11,5	12	21	2	4	3,34	0,57
Causas del estrés laboral	44	81	2,6	4,4	7	13,6	0,4	0,8	3,65	0,73
Consecuencias del estrés laboral	36	66,6	9,5	17,7	7,5	14	1	1,7	3,48	0,71
Promedio	38	70,4	6	16,8	9	16,2	1	2,2	3,49	0,67
Interpretación de la media	Muy adecuada									

Fuente: León (2017)

Para efectos de la tabla 2, se visualiza el comportamiento de la variable estrés laboral, donde se puede visualizar que mayormente el personal de las empresas del sector público de salud binacional se ubicó en la opción siempre con un 70,4% evidenciándose que existen en las mismas fases, causas y consecuencias del estrés

laboral lo que conlleva a exponer que los niveles de los trabajadores pudieran ser determinados como alto influenciado el desarrollo adecuado de las actividades que deben realizar a diario en las instituciones, por su parte, un 16,8% expresó casi siempre, 16,2% casi nunca y un 2,2% nunca, con una media de 3,49 siendo muy adecuada y una desviación de 0,67.

De acuerdo a lo expresado, los resultados arrojados concuerdan con la teoría expuesta por Fernández (2010) el cual indica que el estrés laboral son las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Las causas principales de estrés surgen de un desajuste entre los trabajadores y sus condiciones de trabajo, el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organización.

Comparando dichos resultados con el estudio de Miéres (2013), quien realizó una investigación titulada: "Estrés laboral y clima organizacional en los medios de Comunicación Impresos", se denota que no guardan relación entre ellas por cuanto sus resultados permitieron evidenciar que el coeficiente de correlación en base a la fórmula de Pearson fue de (rtt)=0,488 lo que indica una correlación positiva moderada, es decir, una relación de magnitud moderada entre ambas variables, e infiere que mientras una variable modifica su comportamiento, la otra modifica medianamente su conducta.

Tabla 3
Correlación de Pearson entre clima organizacional y estrés laboral

		Clima organizacional	**Estrés laboral**
Clima organizacional	Correlación de Pearson	**1**	**,739***
	Sig. (bilateral)		**,001**
	N	**54**	**54**
Estrés laboral	Correlación de Pearson	**,739***	**1**
	Sig. (bilateral)	**,001**	
	N	**54**	**54**

Fuente: León (2017)

Con el propósito de determinar la relación entre clima organizacional y estrés

laboral, se realizó una prueba de correlación de Pearson, cuyo valor detectó una correlación positiva media, entre las variables estudiadas, la cual se observa en la tabla 13. El procedimiento fue obtenido por medio de la utilización del programa estadístico SPSS v. 22.0, el cual permitió obtener una correlación de 0,739 a un nivel de significancia de 0.01, indica que hay una relación positiva débil y estadísticamente significativa entre las variables objeto de esta investigación, significando con ello que a medida que aumentan los valores de la variable clima organizacional, se incrementan paulatinamente los valores de la variable estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional o viceversa.

Dicho valor arrojado para la correlación entre las variables clima organizacional y estrés laboral, se expresa que entre ello existe una relación positiva, que a medida que una aumenta la otra también de manera pasible, indicando así la asociación que posee una sobre la otra que a mejor clima, mayor será el estrés.

En función de los datos obtenidos, se destaca que los mismos parcialmente concuerdan con los obtenidos en el estudio de a Miéres (2013), titulada: "Estrés laboral y clima organizacional en los medios de Comunicación Impresos". Lo que indica que parcialmente concuerdan entre ellas, al reflejar que el coeficiente de correlación en base a la fórmula de Pearson fue de (rtt)=0,488 lo que indica una correlación positiva moderada, es decir, una relación de magnitud moderada entre ambas variables, e infiere que mientras una variable modifica su comportamiento, la otra modifica medianamente su conducta; así mismo, se concluye la existencia de una moderada independencia en el comportamiento de ambas variables en un mismo contexto.

2. LINEAMIENTOS PRÁCTICOS

Mejorar los factores del clima organizacional en empresas del sector público de salud Binacional

Para llegar a mejorar los factores del clima organizacional es necesario emplear actividades prácticas que le permitan entrelazar a los trabajadores tanto los factores situacionales como individuales y el de interacción situación persona con la finalidad

de mejorar la convivencia dentro del área laboral y así poder continuar impulsando a la organización en el mercado en el cual se desarrolla, es por ello, que es necesario la aplicación de charlas, talleres, reuniones, donde se permita afianzar las relaciones entre ellos, mediante ejercicios de trabajo en equipo, de comunicación, entre otros.

2. Aumentar el compromiso de las dimensiones de clima organizacional en empresas del sector público de salud Binacional

En función de ello, para llegar a mejorar la práctica de las dimensiones del clima organizacional, es necesario recalcar la importancia que se tiene de la responsabilidad por separado que posee cada uno de los trabajadores en función del desarrollo de las actividades así como de igual manera sobre el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por sus superiores, por lo tanto se requiere del apoyo mutuo y comprensión.

De igual manera, es necesario acotar que a pesar de que los trabajadores se entreguen a sus labores y se sientan comprometidos con la organización, es indispensable generar bonificaciones o remuneraciones adecuadas que le permitan cubrir las necesidades que éstos poseen así como de igual manera, sentirse satisfechos laboralmente, es decir, que las actividades que éstos han desarrollo sean gratificadas en función del esfuerzo realizado.

En cuanto a los riesgos y toma de decisiones así como la tolerancia del conflicto deben desarrollarse actividades de talleres, charlas que permitan generar información del trato de las mismas variables así como de igual manera el manejo que se le puede otorgar en caso de la existencia de las mismas en las instalaciones de las empresas.

3. Afianzar los tipos de clima organizacional en empresas del sector público de salud Binacional

En cuanto a la práctica para el desarrollo o mejoramiento de las actividades del clima organizacional es necesario aplicar terapias, charlas, talleres que permitan a los supervisores y trabajadores canalizar las diferentes emociones que puedan afectar de manera autoritaria o participativa el desarrollo de las funciones diarias de los mismos, por lo tanto, es aconsejable manejar los aspectos de iras, emociones, comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales entre otros.

4. Minimizar las fases del estrés laboral en empresas del sector público de salud Binacional.

En función de ello, algunos expertos en el tratamiento del estres, encomiendan asistir a profesionales de la salud mental para conocer las causas reales que pudiera estar generando la misma y por ende otorgar las soluciones. Cuando la persona tiene estrés debe abordarlo para hacer prevención. Por lo tanto, para contrarrestar la misma, es necesario:

Expresar las emociones: compartir las emociones con las personas que no se siente bien, ya sea familiares o compañeros de trabajo, ya que esto libera de las represiones.

Tomar descanso: los trabajadores deben estar conscientes de tomar tiempos de descanso, en tiempos de las horas de trabajo como en la familia. Es importante que las personas sepan manejar los temas claves de los no importantes en sus tareas diarias para no ahogarse en activismo sin resultados.

Administrar el tiempo: Las personas deben saber administrar el tiempo para que cada cosa que se realizada en el día, debe saber administrarse, tiempo para el trabajo, tiempo para la familia, tiempo para la recreación entre otros.

Hacer ejercicio: Es importante sacar tiempo para caminar, hacer ejercicio para que los músculos del cuerpo se sienta mejor.

Buena alimentación: es también importante tomar nutrientes ricos en proteínas y minerales que ayuden al buen funcionamiento del cuerpo humano.

Aprender a delegar: Es clave saber delegar y dejar que otras personas ayuden en los trabajos que se realizan. No acumule tareas y actividades, sino confiar que las demás personas pueden ayudar y que pueden hacerlo bien.

Disfrutar tiempos libres: es fundamental que las personas tomen tiempo de ocio y disfruten actividades que les gusten hacer, es decir prácticas de hobbies.

5. Identificar las causas generadoras de estrés laboral en empresas del sector público de salud Binacional.

Entre las prácticas que se pueden aplicar para reducir las causas del estrés laboral se encuentran:

Establecer ajustes en los horarios de trabajo con la finalidad de facilitar el adecuado desenvolvimiento en el mismo, de realizarse se deberán establecer horarios que permitan dejar espacios para hacer pausas y cubrir necesidades personales.

Fomentar la realización de talleres sobre estrés laboral, causas y consecuencias, a través de adiestramiento interno proporcionado por el personal que posee mayor conocimiento sobre el tema.

Impulsar a los trabajadores en la toma de decisiones, realizando carteleras informativas sobre el adecuado desempeño, en el cual se informe periódicamente de las mismas, además de actividades especiales que contribuyan a la determinación de papeles a desarrollar.

Incluir en estas estrategias la evaluación y el análisis de las medidas y las actividades de seguimiento

Recopilar ejemplos de buenas prácticas en materia de prevención del estrés en centro de trabajo u otros lugares similares.

Comunicar mediante reuniones, avisos, boletines informativos o correos electrónicos a todo el personal las tareas ejecutadas en materia de prevención del estrés, y

Discutir la eficacia de las medidas anti-estrés y formas de mejorar las acciones, en las reuniones de consulta entre la dirección y los trabajadores

6. Manejar las consecuencias del estrés en empresas del sector público de salud Binacional.

Algunos aspectos a considerar para la mejora de las consecuencias del estrés laboral son:

Determinar una política clara en colaboración con los trabajadores en materia de trabajo decente, la cual debe prever el compromiso de la dirección para la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, al igual que integrar acciones de prevención del estrés basadas en un enfoque participativo que involucre a gerentes, supervisores y operativos

Designar a personas responsables de facilitar y apoyar el enfoque participativo

adoptado, a efectos de que se apliquen cabalmente las medidas definidas en las políticas citadas.

Fijar metas concretas para cada año o cualquier otro periodo, con el propósito de mejorar la prevención del estrés. Es necesario planificar e implementar acciones de arreglo a corto plazo mediante acciones participativas

Difundir ejemplos de medidas efectivas que conduzcan a reducir el estrés y progreso de la cultura organizacional.

CONCLUSIONES

En cuanto a identificar los factores del clima organizacional en empresa del sector público de salud binacional, se concluye que entre ellos se encuentran desarrollos los abordados, los cuales se basan en ser situacionales, individuales, además de interacción / situación personal, por lo que permite evidenciar que éstos son parte del contexto en el cual se desarrollan cada una de las personas en las instalaciones de las mismas, sin embargo, es de aclarar que la más predominante son las individuales de acuerdo a las perspectivas manejadas por cada uno de los individuos, por cuanto son determinantes para el clima organizacional.

En referencia a describir las dimensiones de clima organizacional en empresas del sector público de salud binacional, se concluye que en éstas instituciones se encuentra que los trabajadores poseen adecuadas responsabilidades de carácter individual lo que le permite apoyar al resto de sus compañeros, de igual manera, se le genera adecuada remuneración en función de las actividades desarrolladas en la empresa, así mismo, permite tomar en consideración los riesgos y toma de decisiones para mantener la tolerancia al conflicto.

En relación a identificar el tipo de clima organizacional presente en la empresa del sector público de salud binacional, se concluye que en las mismas se pueden desarrollar diversos patrones como el autoritario y el participativo de acuerdo a las exigencias del medio ambiente que se desarrolle, sin embargo, es de acotar que mayormente o el más

predominante es el participativo y dentro de éste el más utilizado es el grupal, el cual permite trabajar en equipo con otros compañeros del área y así realizar las actividades de manera eficiente y eficaz para el alcance de las metas y objetivos propuestos.

Ahora bien, en cuanto a describir las fases del estrés laboral en empresas del sector público de salud binacional, se concluye que tanto la alarma, resistencia y el agotamiento, se encuentran marcadas en las instituciones abordadas, por cuanto se preparan ante las posibles situaciones que se puedan desarrollar en el área de trabajo, con la finalidad de minimizar la resistencia a los cambios y tratar de no tener un alto elevado de agotamiento, sin embargo, ésta última de igual manera afecta el desempeño de los trabajadores.

Por su parte, al identificar las causas generadoras del estrés laboral en empresas del sector público de salud binacional, se concluye que la más predominante entre ellas fue el conflicto de papeles, ya que en algunas ocasiones se encuentra que un solo cargo, posee diversas actividades a desarrollar no siendo inherentes a ella, y que por ende repercute en el desenvolvimiento de sus labores, de igual manera, entre ellas se presentan la sobrecarga cuantitativa, cualitativa, la evaluación del rendimiento y el progreso profesional.

En función de determinar las consecuencias del estrés laboral en empresas del sector público de salud binacional, se concluye que existen consecuencias tanto de carácter interno como externo; en la primera se destacó principalmente el aspecto emocional y el cognitivo, que son dos de los principales aspectos que ataca el estrés laboral y por el lado externo se presenta la personalidad hostil, mostrando agresividad en el comportamiento de las personas que padecen de esta enfermedad.

En cuanto a establecer la relación entre Clima Organizacional y Estrés laboral en empresas del sector público de salud Binacional, se pudo detectar que existe asociación entre las mismas por cuanto se obtuvo un valor elevado indicando que a pesar de que exista un adecuado clima organizacional de igual manera los trabajadores se ven afectados por el estrés ya que éste no es incidente del todo en el comportamiento del individuo, sino que pueden existir otros factores que aunado al clima afecten la

práctica, desenvolvimiento y equilibrio de las acciones desarrolladas por los trabajadores.

Ahora bien al establecer lineamientos teóricos – prácticos para el mejoramiento del clima organizacional y estrés laboral en las empresas del sector público de salud Binacional, se concluye que se desarrollaron varias pautas prácticas para la aplicación de las mismas en el personal que labora en dichas instituciones con la finalidad de mejorar las actividades y mantener un equilibro tanto profesional, institucionalmente e individual.

RECOMENDACIONES

En cuanto a identificar los factores del clima organizacional en empresa del sector público de salud binacional, se recomienda emplear determinar mediante la práctica de actividades tales como charlas, talleres la importancia de mantener un adecuado clima organizacional, con la finalidad de estructurar eficazmente el compromiso trabajador – empresa, y de igual manera, buscar mantener un equilibrio entre los profesional y lo cotidiano.

En referencia a describir las dimensiones de clima organizacional en empresas del sector público de salud binacional, se recomienda generar en los trabajadores el fomento de la toma de decisiones para que así se sientan responsabilizados por las acciones emprendidas en las instituciones, además de generar reconocimientos o elogios por las actividades alcanzadas en ella.

En relación a identificar el tipo de clima organizacional presente en la empresa del sector público de salud binacional, se recomienda aplicar talleres y charlas con la finalidad de minimizar el impacto autoritario existente en el personal superior y así poder evitar que los trabajadores se sientan atemorizados ante el desarrollo de las actividades.

Ahora bien, en cuanto a describir las fases del estrés laboral en empresas del sector

público de salud binacional, se recomienda realizar ejercicios físicos, saber administrar el tiempo, aprender a delegar las actividades, saber disfrutar de tiempo libres, tomar descansos entre jornadas de trabajo.

Por su parte, al identificar las causas generadoras del estrés laboral en empresas del sector público de salud binacional, se recomienda establecer ajustes en los horarios de trabajo, fomentar la realización de talleres sobre estrés laboral, causas, impulsar a los trabajadores en la toma de decisiones, comunicar mediante reuniones, avisos, boletines informativos o correos electrónicos a todo el personal las tareas ejecutadas en materia de prevención del estrés.

En función de determinar las consecuencias del estrés laboral en empresas del sector público de salud binacional, se recomienda determinar una política clara en colaboración con los trabajadores, designar a personas responsables de facilitar y apoyar el enfoque participativo adoptado, fijar metas concretas para cada año o cualquier otro periodo, difundir ejemplos de medidas efectivas que conduzcan a reducir el estrés.

Ahora bien al establecer lineamientos teóricos – prácticos para el mejoramiento del clima organizacional y estrés laboral en las empresas del sector público de salud Binacional, se recomienda aplicar cada una de las pautas expuestas para el mejoramiento de las mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez L. (2006-2009). La nueva organización. Una visión a través de su cultura. Cali: Centro Editorial Univalle.

Blanco, Schneider y Rodríguez (2010). Clima organizacional. An essay. Personnel Psychology Editorial Mc. Graw Hill.

Chiang, V., Martin, M., y Núñez, R. (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Editoria Comillas. Madrid.

Fernández, R. (2010) La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Editorial ECU. España.

Gan, F. y Berbel, M. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona. España: Editorial UOC.

González, Lacasta y Ordónez (2008) El síndrome de agotamiento profesional. Editorial Medica Panamericana.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Miéres (2013) "Estrés laboral y clima organizacional en los medios de Comunicación Impresos".

Salas (2010) "Clima organizacional y la motivación en equipos de trabajo de las unidades de mantenimiento naval en PDVSA Occidente". Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo (2000)