

ORGANIZACIONES VINCULANTES

DESAFÍOS EN LA GERENCIA GLOBAL

COMPILADORES

**ANNHERYS PAZ MARCANO
UBERTINO PAZ**



**Pragmatika
editores**

Organizaciones Vinculantes

Nuevos desafíos en la gerencia
global

Datos de catalogación bibliográfica

Annherys Paz Marcano (Compilador); Ubertino Paz (Compilador); Alain Castro Alfaro; Elvis Eliana Pinto Aragón; Nair Cantillo Campo; Carlos Pedraza Reyes; Jesús Enrique García Guilianny; Edison Enrique Perozo Martínez; Yatsira Eliut Jaramillo Peñaloza; Maldi Liani Iguaran Magdaniel; Dioneira Miquilena Bermúdez; Luis Roberto Quintero Mindiola; Jhon Bleiner, Muñiz Rodríguez; Horacio Bienvenido, Suarez Barros; Iván Sánchez Valbuena; Alfredo Gámez Gámez; Faicer Jamet De Luque Pinto

Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global

ISBN: 978-956-6037-07-1 Formato: 17 x 24 cm p.p 194

Sello Editorial Pragmatika, Santiago, Chile 2019

© ORGANIZACIONES VINCULANTES NUEVOS DESAFÍOS EN LA GERENCIA GLOBAL

ISBN: 978-956-6037-07-1

© Annherys Paz Marcano (Compilador); Ubertino Paz (Compilador); Alain Castro Alfaro; Elvis Eliana Pinto Aragón; Nair Cantillo Campo; Carlos Pedraza Reyes; Jesús Enrique García Guilianny; Edison Enrique Perozo Martínez; Yatsira Eliut Jaramillo Peñaloza; Maldi Liani Iguaran Magdaniel; Dioneira Miquilena Bermúdez; Luis Roberto Quintero Mindiola; Jhon Bleiner, Muñiz Rodríguez; Horacio Bienvenido, Suarez Barros; Iván Sánchez Valbuena; Alfredo Gámez Gámez; Faicer Jamet De Luque Pinto

Compiladores: Annherys Paz Marcano; Ubertino Alberto Paz

Los capítulos del presente texto fueron evaluados bajo la modalidad doble ciego, por los pares evaluadores del Sello Editorial **Pragmatika**

Proceso de arbitraje doble ciego

Recepción: Noviembre de 2018

Evaluación de propuesta de obra: Diciembre de 2018

Evaluación de contenidos: Enero de 2019

Correcciones de autor: Marzo de 2019

Aprobación: Mayo de 2019

Producción Editorial:



Sello Editorial Pragmatika, Santiago, Chile

Calle Huérfanos 1055, oficina 503

ediciones@pragmatika.cl

www.pragmatika.cl

Editado e impresión digital en Santiago, Chile con depósito legal. Esta producción editorial se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Mayo, 2019
Santiago
Made in Chile

Organizaciones Vinculantes

Nuevos desafíos en la gerencia global

Annherys Paz Marcano (Compilador); Ubertino Paz (Compilador); Alain Castro Alfaro; Elvis Eliana Pinto Aragón; Nair Cantillo Campo; Carlos Pedraza Reyes; Jesús Enrique García Guilianny; Edison Enrique Perozo Martínez; Yatsira Eliut Jaramillo Peñaloza; Maldis Liani Iguaran Magdaniel; Dioneira Miquilena Bermúdez; Luis Roberto Quintero Mindiola; Jhon Bleiner, Muñiz Rodríguez; Horacio Bienvenido, Suarez Barros; Iván Sánchez Valbuena; Alfredo Gámez Gámez; Faicer Jamet De Luque Pinto

Compiladores

**Annherys Isabel Paz Marcano
Ubertino Alberto Paz**

Los contenidos publicados en este libro son producto de procesos de investigación y reflexión académica, y en ese sentido no representan necesariamente los criterios institucionales. Dichos contenidos son responsabilidad exclusiva de los autores, y cualquier observación o cuestionamiento sobre la originalidad de los textos puede ser notificada a los autores quienes autorizan la reproducción total de los textos con fines exclusivamente académicos, dando estricto cumplimiento a las normas de referencia bibliográfica en favor de los autores y de la institución editora. Cualquier uso diferente requerirá autorización escrita de la dirección-edición, y su omisión inducirá a las acciones legales dispuestas por las leyes nacionales e internacionales sobre la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Para referenciar este libro:

Paz Marcano, A. y Paz, U. (Comp). (2019). Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global. Sello Editorial Pragmatika. Santiago, Chile.

*Mayo, 2019
Santiago
Made in Chile*

Contenido

PRESENTACIÓN	vi
PRÓLOGO	vii
INTRODUCCIÓN	ix
Capítulo 1	1
Responsabilidad Social Interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela	
<i>Internal Social Responsibility as a quality of life strategy in petrochemical companies of Venezuela</i>	
Annherys Paz Marcano	
Alain Castro Alfaro	
Elvis Eliana Pinto Aragón	
Capítulo 2	31
Bienestar laboral en la gestión de talento humano en el sector farmacéutico	
<i>Labor well-being in the management of human talent in the pharmaceutical sector</i>	
Nair Cantillo Campo	
Carlos Pedraza Reyes	
Jesus Enrique García Guiliany	
Capítulo 3	58
Prácticas de la Responsabilidad Social en fundaciones Colombianas	
<i>Practices of Social Responsibility in Colombian Foundations</i>	
Edison Enrique, Perozo Martínez	
Yatsira Eliut Jaramillo Peñaloza	
Maldis Liani Iguaran Magdaniel	
Capítulo 4	83
Rentabilidad Ética. Perspectiva desde la moral hacía la actitud del servicio empresarial	
<i>Ethical profitability Perspective from moral towards the attitude of the business service</i>	
Dioneira Miquilena Bermúdez	

Capítulo 5	107
Salud ocupacional como fundamento estratégico en organizaciones de servicios de construcción en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha	
<i>Occupational health as a strategic foundation in the organizations of construction services in the special tourist and cultural district of Riohacha</i>	
Jhon Bleiner Muñiz Rodríguez	
Horacio Bienvenido Suarez Barros	
Iván Sánchez Valbuena	
 Capítulo 6	 137
Seguridad Industrial como herramienta de mejora de la salud laboral en pymes	
<i>Industrial safety as a tool to improve labor health in Pymes</i>	
Alfredo Gámez Gámez	
Faicer Jamet De Luque Pinto	
Luis Roberto Quintero Mindiola	
 Acerca de los compiladores	 179
Acerca de los autores.....	180

Presentación

La supervivencia y prosperidad de una organización depende de su adaptación al entorno y de la adquisición de los recursos necesarios. De allí, que debe ser capaz de ofrecer sus productos o servicios con éxito. La adaptación de mejora a través de la anticipación a las necesidades y deseos de sus clientes o usuarios; de la evaluación acertada de las acciones y planes de los competidores; de la valoración de los factores limitantes y de los riesgos; y de la identificación de los productos y servicios que mejor se adecuen a la capacidad productiva y gerencial (Yukl, 2008).

Es en ese entorno y contexto que la capacidad de vinculación de las organizaciones llega a ser los nuevos retos y desafíos que los gerentes tendrán que afrontar para mantenerse y destacarse en las nuevas realidades organizacionales.

Este texto viene a ser un referente para abordar la reflexión sobre la vinculación transversal y necesaria que las organizaciones deben asumir en los tiempos actuales y futuros.

Prologo

Hablar de organizaciones vinculantes nos lleva necesariamente a la consideración de la interconexión de éstas desde entornos globales y que las fronteras sean simples líneas imaginarias, de forma que las organizaciones se vean como instituciones y actores ubicuos tanto externos como internos. Ello permite la creación, adquisición y aplicación del conocimiento, construyendo espacios organizacionales globales y vinculantes.

El presente libro representa el esfuerzo del resultado investigativo de investigadores, académicos y docentes que desde diferentes instituciones, universidades de Latinoamérica, han participado en la convocatoria para dejar huellas de resultados de sus procesos de investigación desde varias perspectivas sobre los nuevos desafíos que las organizaciones se enfrentan hoy y en el futuro no tan próximo. Esfuerzos que se han compilado en el presente texto: ***Organizaciones Vinculantes. Desafíos en la gerencia global.***

El presente libro está estructurado en seis (06) capítulos: El primer capítulo reflexiona sobre ***responsabilidad social Interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela.*** El segundo capítulo muestra un análisis del ***bienestar laboral en la gestión de talento humano en el sector farmacéutico.***

En el tercer capítulo se expone las prácticas de la ***responsabilidad social en fundaciones Colombianas.*** Siguiendo el análisis en un cuarto capítulo de la ***rentabilidad ética. Perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio empresarial.***

Un quinto capítulo para explorar el análisis sobre la ***salud ocupacional como fundamento estratégico en organizaciones de servicios de construcción en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha.*** Por último en el sexto capítulo se presenta un análisis sobre la ***seguridad Industrial como herramienta de mejora de la salud***

laboral en pymes.

Los contenidos expuestos en la obra, guían al lector a profundizar el estudio y comprensión para el diseño de estrategias organizacionales adecuadas a los tiempos donde la convivencia organizacional incluye a un entorno más global que las hace más vinculantes en sí.

*Dr. Ubertino A. Paz
Docente Investigador Universidad Miguel de Cervantes, Chile
CEO en Pragmatika, Ltda
Director del Centro de investigaciones de Estudios Sociales, Santiago de
Chile.*

Introducción

La necesidad de cubrir más espacios y mercados ha derivado en la necesaria interconexión de diferentes actores del mundo empresarial, generando un entorno que pareciera no tener fronteras construyendo así un entorno adecuado para el desarrollo comercial más efectivo. Pero esto no aplica solamente a las relaciones comerciales. Se observa desde esa mirada como la interconexión se da en diferentes dimensiones tanto para el desarrollo de las organizaciones cómo profesional.

Esas interconexiones deben ordenarse de forma de mejorar los impactos, en el sentido de ser organizaciones ubicuas, donde la movilidad corporativa implica poder realizar actividades desde cualquier lugar ampliando el rango de acción (fronteras) de las organizaciones. Dicha ubicuidad ofrece un efecto más dinámico, eliminando dicho rango partiendo de dos premisas: el trabajo es una actividad y no un lugar y las organizaciones dejan de ser cerradas, convirtiéndose en actores abiertos, incluyendo a proveedores, socios, aliados y clientes.

De allí que la vinculación no sólo de dichos actores, sino como proceso interno que construya una red interna y externa para la adquisición y consumo del conocimiento que impulse la creatividad en las organizaciones, permitiría crear entornos innovadores y semilleros de conocimiento y praxis.

En esa línea el presente libro viene a mostrar desde la ubicuidad y la vinculación organizacional la necesidad de asumir nuevos desafíos sin importar el tamaño de las empresas.

En un primer capítulo se resalta la *responsabilidad social Interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela*, de forma que se puedan minimizar los efectos a la consecución de los objetivos tanto

personales como empresarial manteniendo un ambiente de trabajo sano bajo un compromiso compartido socialmente responsable en las actividades de calidad de vida y bienestar como parte de la gestión empresarial.

El segundo capítulo se centra en exponer un análisis del *bienestar laboral en la gestión de talento humano en el sector farmacéutico*, dando una muestra que en las organizaciones del futuro el nuevo desafío estará en lograr la armonía en el recurso humano, donde la calidad de vida y el bienestar de los miembros de las empresas se convierten en clave de éxito.

Seguidamente, el tercer capítulo se expone el análisis de las *prácticas de la responsabilidad social en fundaciones Colombianas*, donde se expone un análisis mostrando que las empresas han despertado el interés por promover la práctica voluntaria de actividades de responsabilidad social inclusive en la gestión de las empresas del Estado, promoviendo un comportamiento ético, humano, social, y ambiental como parte de su aporte al desarrollo sostenible hacia una sociedad sana.

En un cuarto capítulo se desarrolla el análisis de la *Rentabilidad Ética. Perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio empresarial*, donde la autora nos lleva a la reflexión sobre las nuevas capacidades que se requieren para minimizar vicios tradicionales y fortalecer la gobernanza ética.

En el quinto capítulo se expone el análisis sobre la *salud ocupacional como fundamento estratégico en organizaciones de servicios de construcción en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha*, con recomendaciones concretas a nivel estratégico orientadas a promover procedimientos para la identificación de los peligros en el trabajo, una evaluación continua de riesgos ambientales que influyen en las actividades de trabajo y documentando las responsabilidades del personal para verificar los riesgos de salud ocupacional a los que está expuesto en el ejercicio de sus funciones.

Por último en el sexto capítulo se presenta un análisis sobre la *Seguridad Industrial como herramienta de mejora de la salud laboral en pymes*. Un elemento fundamental que genera impacto dentro de las empresas que realizan trabajo pesado. Del estudio se muestra que la seguridad industrial va de la mano con la salud ocupacional.

Los contenidos expuestos en la obra, guían al lector a profundizar el estudio y comprensión para el diseño de estrategias organizacionales adecuadas a los tiempos donde la convivencia organizacional incluye a un entorno más global que las hace más vinculantes en sí.

Capítulo 1

Responsabilidad Social Interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela

Internal Social Responsibility as a quality of life strategy in petrochemical companies of Venezuela

Annherys Paz Marcano
Alain Castro Alfaro
Elvis Eliana Pinto Aragón

Para referenciar este artículo:

Paz Marcano., A., Castro Alfaro A., A. y Pinto Aragón. E. (2019). Responsabilidad Social Interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela. Capítulo 1. En Paz Marcano., A. y Paz, U. (Comp), *Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* pp. 1-29. Santiago, Chile: Sello Editorial Pragmatika.

Resumen

La responsabilidad social representa el ejercicio voluntario clave en la constante evolución empresarial hacia las tendencias competitivas del mundo de los negocios, buscando proteger los intereses individuales de sus colaboradores, y apoyar las necesidades sociales, sin dejar de lado los interés económicos, a razón de ello el objetivo del artículo fue analizar la responsabilidad social interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas venezolanas Metodológicamente el paradigma de investigación fue cuantitativo, enfoque positivista, tipo descriptiva, diseño no experimental, transaccional, de campo, la población 38 sujetos de la dirección de talento humano y operacional de las empresas de estudio, para la

recolección de información se utilizó como técnica la encuesta mientras el instrumento un cuestionario de 16 ítems, validado por (10) expertos y calculado la confiabilidad con la fórmula de alfa cronbach, reflejando un 95 % de fiabilidad. Los resultados se analizaron utilizando la estadística descriptiva. Finalmente, las empresas objeto de estudio ejercen la responsabilidad social como estrategia de calidad de vida en sus colaboradores, pudiendo crear un espacio humanizado de convivencia para salvaguardar la integridad física y mental en el desempeño de sus funciones, pudiendo desde sus acciones mitigar efectos que coloquen en riesgo los objetivos tanto personales como empresarial y con ello mantener un ambiente de trabajo sano bajo un compromiso compartido socialmente responsable en las actividades de calidad de vida y bienestar como parte de la gestión empresarial, siendo su gente el elemento que dinamiza la excelencia de los procesos de trabajo

Palabras clave: responsabilidad social interna, calidad de vida, empresas petroquímicas venezolanas.

JEL: M14, I3, I31, L7, L71.

Abstract

Social responsibility represents the key voluntary exercise in the constant business evolution towards the competitive tendencies of the business world, seeking to protect the individual interests of its employees, and support social needs, without neglecting economic interests. The aim of the article was to analyze internal social responsibility as a quality of life strategy in Venezuelan petrochemical companies. Methodologically, the research paradigm was quantitative, positivist approach, descriptive type, non-experimental design, transactional, field, population 38 subjects of the management of human and operational talent of the study companies, for the collection of information was used as a technique the survey while the instrument a questionnaire of 16 items, validated by (10) experts and calculated the reliability with the formula of alpha cronbach, reflecting 95% reliability. The results were analyzed using descriptive statistics. Finally, the companies under study exercise social responsibility as a strategy of quality of life in their employees, being able to create a humanized space of coexistence to safeguard the physical and mental integrity in the performance of their functions, being able from their actions to mitigate effects that place at risk, both personal and business objectives and thus maintain a healthy work environment under a shared socially responsible commitment in the activities of quality of life and well-being as part of business management, being its people the element that energizes the excellence of work processes.

Key words: internal social responsibility, quality of life, Venezuelan petrochemical companies

Introducción

La globalización es una tendencia que dinamiza la gestión de los negocios en la actualidad, llevando consigo la incorporación de variables efectividad, productividad, competitividad y eficacia organizacional, de tal manera que estos indicadores no son excluyentes en la gestión de las empresas petroquímicas en Venezuela, pues sus actividades misionales, se traduce en la adaptación de enfoques empresariales, que las convierten en organizaciones competitivas en el mercado, representando el quehacer de sus funciones estratégicas la base para permanecer estables en su entorno económico.

Por ello, para afrontar las exigencias del mercado desde la óptica de una economía emergente, las empresas de los diversos rubros del sistema productivo nacional, sin exclusión de la petroquímica requieren ejercer cambios y transformaciones en sus procesos de trabajo desarrollando planes estratégicos destinadas a la excelencia integral de las actividades administrativas, comerciales y operativas, empleado entre sus estrategias el compromiso con su gente como parte del aporte al bienestar hacia una calidad de vida digna y el alcance de los objetivos empresariales. Según Paz, Harris y García (2015) hoy día las organizaciones afrontan constantes cambios en el quehacer de sus actividades, que son necesarios para mantener estable sus índices de desempeño, y con ello la rentabilidad del negocio.

De tal manera, que contrastar las dificultades y aprovechar las oportunidades, reflejados en los escenarios empresariales, es respuesta de procesos en constante evolución, que facilitan el alcance del desempeño eficaz en las actividades de trabajo, ya que ejecutar los procesos organizacionales, demanda un ambiente laboral acorde a las necesidades de los colaboradores; donde se propicie la

búsqueda de los objetivos de la empresa, enlazados con el bienestar y calidad de vida en el trabajo.

Para ello, las organizaciones deben ejercer una cultura centrada en el compromiso de su gente, con técnicas y métodos que involucren las normativas socio laborales inmersas en la gestión del talento humano, es así como dentro de esta perspectiva, se ubica la responsabilidad social, el cual concibe el entorno interno, un elemento cohesionador, motivador y propiciador del buen clima laboral; mostrando como resultado el bienestar laboral e incremento de los indicadores de productividad y competitividad. Según Paz, Harris y Paz (2015) la responsabilidad social no solo debe verse desde el ángulo del compromiso institucional con la sociedad, sino como un indicador de bienestar socio laboral

Refieren Paz, Paz, Franco (2013) la responsabilidad social supone una mirada comprometida con el entorno, convirtiéndose en un instrumento gestor y ejecutor del bienestar colectivo, es decir generador de contextos que le permitan al individuo sentir que hace parte de la construcción de un proyecto de calidad de vida interno y externo a la empresa, garantizando además un ambiente sano y equilibrado hacia un desarrollo sostenible para él, los suyos y sus conciudadanos, aunado a los objetivos empresariales.

Al igual Castro, Hernández y Bedoya (2016) exponen que la responsabilidad social, está adquiriendo cada vez mayor relevancia, tanto en países desarrollados como en los que se encuentran en vías de desarrollo, donde por medio de ella, la empresa asume de manera voluntaria las diversas dimensiones por las cuales impacta a la sociedad en su quehacer productivo.

Entonces, para confrontar los desafíos las empresas venezolanas, donde no es ajena las del sector petroquímico, propenden la práctica de estrategias de talento humano, el cual propicia en su gente el desarrollo de competencias que favorezcan el compromiso compartido, humanizado, y de corresponsabilidad en el desempeño de las funciones de trabajo, permitiendo contribuir a través de los resultados de su desempeño a la práctica de la responsabilidad social interna como indicador que agrega valor a la gestión estratégica de las empresas objeto de estudio, y crea ventajas distintivas.

Cabe señalar, que la responsabilidad social a pesar que no es un tema novedoso en el ámbito empresarial, en la última década se ha visto ejercido como un referente voluntario y visible en la medición transparente de los indicadores de gestión humana, consistiendo en crear espacio de trabajo humanizados, sanos, cultivado por el compromiso en el trabajo compartido en los colaboradores, los cuales de manera recíproca buscan satisfacer las necesidades de la empresa pero al igual el bienestar y calidad de vida de ellos durante el ejercicio de la responsabilidad asignada en el cargo ocupado para conseguir los objetivos planificados.

De acuerdo a Prieto, González y Paz (2015) la responsabilidad social interna promueve las capacidades y competencias de las personas, hacia la búsqueda de eficiencia y competitividad de las empresas que permitan la prosperidad económica y el progreso social del entorno, así como el aporte a los objetivos de desarrollo humano y social.

Por consiguiente, la responsabilidad social de las empresas, lleva consigo la práctica de acciones responsables, las cuales habrán de evaluar no solo desde su gestión intrínseca sino extrínseca, donde la primera debe dar respuesta :como está conformada la estructura organizativa, los procesos de gestión humana , la

adaptación al cambio o ajustes empresariales, salud y seguridad en el lugar de trabajo, la filosofía de gestión, la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, compromiso de su gente, entre otros; mientras, desde la perspectiva externa ir más allá de las necesidades del cliente, también las capacidades de los proveedores, los problemas de las comunidades adyacentes, conllevando a una actuación mediante una sinergia con planes de acción, generando compromiso integrales e involucrar la empresa - colaboradores – sociedad- proveedor y viceversa, dando sus resultados sean visibles para ganar una imagen y reputación responsable en la sociedad.

Según Paz, et al (2013) las organizaciones socialmente responsables deben imperar en ella una evaluación activa e interactiva entre los colaboradores que forman su talento humano y las comunidades adyacentes, como misión por forjar un desarrollo sostenible e imagen bajo una filosofía de gestión donde se encuentren implícitos los parámetros éticos y morales que la sociedad demanda, garantizando la lealtad y compromiso entre su gente y el entorno

Por otra parte, Paz, Harris y Franco (2016) la responsabilidad social promueve la participación e integración voluntaria de los grupos de interés, mediante el fomento del compromiso integral de los colaboradores y los miembros de las comunidades para aportar al bienestar y calidad de vida del colectivo. Del mismo modo, señalan Paz, Sánchez y Magdaniel (2017) que la responsabilidad social cumple un rol gestor y ejecutor del bienestar en el colectivo social, es decir generador de prosperidad, en los cuales no sólo son protagonistas de su desarrollo sino entes impulsores de calidad de vida del entorno, el cual lo lleva a cabo de manera voluntaria para minimizar efectos que deterioren un ambiente sano.

Bajo las concepciones que sustentan las teorías de los autores citados, se infiere que mediante el ejercicio de la responsabilidad social se proyecta la integración simbiótica entre el entorno empresarial – social, permitiendo el bienestar de las personas de su fuerza laboral, aunado al desarrollo de un aprendizaje que conducen a iniciativas voluntarias hacia un valor social sostenible que genera ventajas competitivas a la gestión empresarial y con ello las actividades asociadas al talento humano y las comunidades de su entorno.

De tal manera, que las organizaciones petroquímicas Venezolanas por estar articuladas al sistema productivo de la nación, su misión se infunda en la transformación de los procesos de trabajos bajo un escenario global, facilitado a en su gestión la inclusión de tendencias responsables en la generación de productos que oferta entre ellos los fertilizantes nitrogenados y fosfatados, olefinas y plásticos; asimismo productos químicos predestinados a satisfacer los requerimientos de los rubros en el mercado nacional, asimismo garantizar la soberanía agroalimentaria, el desarrollo industrial y tecnológico, aunado a su aporte a la expansión e importación internacional.

Vale señala, que las empresas adscritas al sector petroquímico venezolano desde sus inicios hasta la actualidad, ha marcado procesos de cambios, inducidos por etapas de reestructuración, consolidación y expansión, incrementando sus acciones operacionales para marcar la competitividad y el posicionamiento de sus operaciones tanto en el mercado interno como externo de sus productos; por tanto su ubicación en los indicadores económicas de la nación, trasciende en la gestión eficaz y eficiente de sus actividades misionales, propiciando un entorno estratégico centrado en su gente como pilar en el quehacer empresarial, y responsable en el logro de los objetivos.

De allí, que incorporar en los planes de inversión en las empresas objeto de estudio el desarrollo de sus colaboradores, alude a fortalecer las condiciones de trabajo, calidad de vida labora; además de promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar, aportando al compromiso, creando confianza, lealtad y reputación tanto en su gente como en el mercado desde un patrón de trabajo responsable. Según Harris, Franco y Paz (2014) las empresas deben estar conscientes de que, para ganar espacios de confianza, credibilidad y reputación en el entorno, se requiere de un personal capacitado, actualizado y con sentido de compromiso, capaz de aportar ideas, para mantenerse competitivo en el mercado

A este respecto sobre el tema abordado de la responsabilidad social interna en las empresa se hace referencia al trabajo publicado por Díaz y Lima (2015), titulado Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional, en este artículo se infiere en el tema de la responsabilidad social interna, como modelo de gestión, el cual pretende homogenizar el tratamiento de los actores internos de la organización, una vez que es utilizado desde una perspectiva instrumental enfocada exclusivamente en temas legales de la relación laboral, en contraposición a una perspectiva sustantiva centrada en la humanización del ambiente laboral.

En consecuencia, bajo este discurso, las organizaciones esconden prácticas que son, en verdad, des-humanizante en la convivencia social y fomentan aún más la intolerancia hacia la diferencia. Razón por la que, la discusión se contextualiza en Latinoamérica, ya que cobra fuerza los discursos de la interculturalidad y de la defensa de los derechos humanos en las agendas políticas y empresariales, lo que resalta las contradicciones inherentes a estos discursos.

Es, por lo tanto, a partir de una revisión bibliográfica sobre responsabilidad social, discurso, teoría de la identidad social y del auto concepto, se discutieron los mecanismos individuales, sociales y organizacionales de elaboración y superación de estereotipos, que ayudan al individuo a establecer referencias para las percepciones e interpretación de la realidad. Se cuestiona que el discurso de la responsabilidad social interna podría proponer un cambio en la forma como se tratan los individuos en la organización.

En este contexto, según argumenta en su discurso los investigadores que la diferencia no existiría como forma de exclusión social, más bien sería un medio para promover la equidad, valorando las particularidades de la acción individual en la organización, y no en el sentido de reforzar la diferencia entre el “nosotros” y “ellos” en función del rol que se ejerce en la dinámica organizacional.

Otro trabajo consultado, por el abordaje de interés en el tema objeto de estudio corresponde al desarrollado por Jamillo (2011) titulado La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte, Colombia, en el cual se argumenta que las empresas no pueden ser socialmente responsables si su accionar no se refleja en primera instancia con sus empleados y familias, proporcionando las mejores condiciones de trabajo y una efectiva relación gana- gana.

Por tal razón, el objetivo del trabajo fue analizar la aplicación de la responsabilidad social en las prácticas de gestión humana, tales como contratación, capacitación y desarrollo, compensación y beneficios, salud ocupacional y bienestar social laboral que 119 empresas de diversos tamaños y sectores vienen desarrollando con los empleados. Los resultados finales determinan que, si bien se ha avanzado y muchas micro, pequeñas y medianas empresas han asumido su

responsabilidad social en la dimensión interna, todavía es necesario mayor sensibilización, difusión de buenas prácticas y mejorar algunos procesos de gestión del talento humano en este tipo de organizaciones.

Bajo esta concepción, se explica que la responsabilidad social interna de las empresas se apoya en actividades y proceso, donde se proyecta la práctica de acciones responsables destinadas a su gente, enlazado en el compromiso y calidad de vida laboral, garantizando una actuación equilibrada entre los colaboradores y la empresa; el cual sustenta su comportamiento en la base de una filosofía de gestión responsable, ubicando a los colaboradores como centro de participación compartida hacia el bienestar común.

De acuerdo a Paz, Sánchez, Magdaniel (2017) responsabilidad social desde un compromiso de todos debe plantearse como un modelo de gestión compartida entre las empresas y la sociedad y viceversa, privilegiando la calidad de vida de las personas para entamar un tejido social integrado, es decir velar por los objetivos tanto económicos como éticos, que promueva la convivencia justa para el bienestar colectivo

De tal manera que la responsabilidad social interna, en las empresas objeto de estudio adquiere relevancia responsable y humanizada con el compromiso adquirido con los colaboradores, representando el eje que dinamiza el alcance de los objetivos, exponiendo sus conocimientos e ideas, pero al igual promotor de la motivación y satisfacción en el quehacer de sus responsabilidades, generando un esfuerzo en conjunto a favor de la gestión de excelencia. A razón de los aspectos expresados el objetivo es analizar la responsabilidad social interna como estrategia de calidad de vida en empresas petroquímicas de Venezuela.

Recorrido conceptual de la responsabilidad social

De acuerdo a Paz, Paz & Franco (2013) La responsabilidad social constituye una fuente distintiva para el alcance de ventajas competitivas y la construcción de un balance ético organizacional. Por su parte, agrega Prieto y Paz (2011). la responsabilidad social empresarial (RSE) se puede definir como el compromiso que adquiere de forma voluntaria la empresa, incluyendo a su personal, de pasar de una misión exclusivamente económica, a una socioeconómica que lleve implícita una responsabilidad moral con el desarrollo de la sociedad bajo la premisa de sostenibilidad.

Para Paz, Harris y Franco (2016) la responsabilidad social debe fomentar el compromiso integral de los grupos de interés a favor de garantizar el bienestar hacia la calidad de Vida de las personas. No obstante , expresan Paz & Miquilena (2014) que la responsabilidad social constituye una estrategia de proyección en las organizaciones actuales, ya que estas como miembros activos de la comunidad deben comportarse como buenos ciudadanos corporativos, ajustando su actuación con el entorno desde las premisa del compromiso hacia la ética, la moral, respeto por las personas, la cultura y el medio ambiente, en este sentido ser porta voz de un compromiso responsable desde adentro para ser transferible hacia afuera, representando desde su actuación en elementos de ventajas competitivas

En líneas generales, la responsabilidad social comprende una tendencia inserta en la cultura empresarial, el cual propicia la acción voluntaria ejercida desde la gestión estratégica de las empresas, donde su función puede dimensionarse desde dos vértices internos y externos, involucrado para su aplicabilidad y excelencia a los grupos de interés, los cuales no solo es enfatizar en el alcance de los indicadores económicos sino también los humanos, a través de la calidad de vida

laboral de su gente. Según, Paz, Sánchez & Magdaniel (2015, citado en Paz, Sánchez, Magdaniel y Robles, 2017) la responsabilidad social cumple un rol gestor y ejecutor del bienestar.

De tal modo, que admite Jaramillo (2011) que la responsabilidad social se traduce en el compromiso adquirido por las empresas y sus gerentes para contribuir al desarrollo económico sostenible de la región, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general, con el fin de mejorar su calidad de vida. Asimismo, coincide Antelo & Robaina (2015, p. 59, citado en Pérez, Espinoza, Peralta, 2016) que "la responsabilidad social empresarial es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general".

Responsabilidad Social Interna

Para Sánchez (2008, citado en Paz, Sánchez & Magdaniel, 2017) la responsabilidad social interna debe estar enfocada en la consecución de un mejor bienestar para los trabajadores, donde se les brinde aprendizaje permanente para la búsqueda de un mejor desempeño, en el cual se aplique políticas de igualdad de oportunidades a la diversidad de recursos humanos que en ellas presta sus servicios.

Por su parte Guzmán (2016), la responsabilidad social en su dimensión interna, se vincula al aspecto tanto humano como social de las organizaciones, siendo por medio de la gestión de recursos humanos (GRH), como se materializa el bienestar de su personal como principal grupo de interés dentro de las mismas, donde al igual está directamente involucrado con su funcionamiento. Según argumenta Fernández (2009), la responsabilidad social interna se sustenta del

concepto de calidad de vida laboral, afirmando que la forma actual de organización de la actividad económica ha llevado a la vinculación indisoluble entre vida personal y el trabajo, por lo que la calidad de vida de una persona vendrá condicionada por su bienestar laboral.

De tal modo, a partir de los aspectos expuesto por los autores acerca de la responsabilidad social desde la dimensión interna, no es diferente a la contenida en los procesos de talento humano en las empresas petroquímicas objeto de estudio, pues estas se encuentran integradas por funciones que velan por la calidad de vida de los colaboradores, permitiendo desde su gestión la disposición de logro para mantener el dinamismo que conduce a la excelencia empresarial.

Es así como se explica, que la gente es el motor que fortalece los procesos misionales tanto administrativos como operativos de las empresas, por lo que para cumplirse propicia un ambiente agradable de convivencia, motivación y compromiso compartido, pudiendo al igual cuidar condiciones laborales, a fin de obtener el bienestar y calidad de vida de todos, a fin de garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión Señalan al respecto, Pinto, Brito y Mendoza (2016) que las organizaciones requieren personas motivadas que participen activamente en los trabajos ejecutados, siendo recompensados adecuadamente por sus contribuciones, representado la calidad de vida un reflejo real del aporte a las personas y a la sociedad de la cual hacen parte.

Por su parte, Fernández (2009) al indagar acerca del tema de la responsabilidad social en el Libro Verde efectúa una división en dos categorías, donde él visualiza los asuntos que afecten directamente al ámbito o dimensión interna de la empresa o de factores concernientes a su dimensión externa. En lo relacionado a la dimensión interna, para el autor trata sobre las prácticas

responsables de la empresa en la relación de los empleados con el medio ambiente, clasificando estos aspectos como:

a. Gestión de Recursos Humanos: en esta área se exhorta a las empresas a implementar una política responsable obviando la discriminación, promueva la igualdad, participación y aprendizaje de sus empleados, aspectos que coadyuvarán en gran medida a captar trabajadores cualificados logrando permanezcan a su servicio.

b. Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo: resulta primordial que las empresas implementen criterios perdurables, claros en lo atinente a salud, seguridad en el trabajo al momento de seleccionar a los proveedores determinando claramente las condiciones de contratación.

c. Adaptación al cambio: son los indicadores que permiten evaluar la responsabilidad social en momentos de crisis y adopción al cambio; toda empresa a lo largo de su vida debe afrontar periodos de recesión económica, ajustes de los productivos, los momentos de ajustes de sus productos y sus procesos productivos, deben otorgar respuesta y en a menudo se utiliza despido. En su opinión, agrega el autor que la reestructuración suscita preocupación entre los trabajadores y otros interesados porque los cierres de las empresas pueden provocar una crisis económica, social o política grave en las comunidades.

De acuerdo a los criterios contenidos en las directrices expuesta en el Libro Verde (2002, citado en Fernández, 2009) busca reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses, además de las preocupaciones de todos los afectados por los cambios, pero también sobre las decisiones. En la práctica, la forma es a menudo tan importante como el

fondo para el éxito de las reestructuraciones, en este particular, conviene buscar la participación, además de la implicación de todos los afectados mediante una información con una consulta abierta.

d. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales: según el Libro verde (2002, citado en Fernández, 2009), la disminución del consumo de recursos o de los desechos, así como las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente, pudiendo con ello resultar ventajosa para la empresa al reducir los gastos energéticos, la eliminación de residuos, disminuir los insumos, los gastos de descontaminación.

En este orden de ideas, distintas empresas han determinado que un menor consumo de materia prima puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad. Para Busto (2016) la gestión ambiental es el conjunto de actividades contenidas en un cuerpo ordenado e intencionado en la empresa, el cual tiene como objetivo la administración del medio ambiente, es decir, que refleje las actuaciones y disposiciones necesarias para conseguir el mantenimiento de un capital ambiental suficiente hacia la sostenibilidad de la calidad de vida de las personas y el patrimonio natural, todo ello bajo un conjunto normativo de relaciones económicas y sociales que condiciona el objetivo empresarial. En este sentido, se considera necesario la evaluación continua de los procedimientos relacionados con la gestión ambiental en las empresas petroquímicas a fin de revalorizar la imagen interna en función de la prevención de los riesgos laborales.

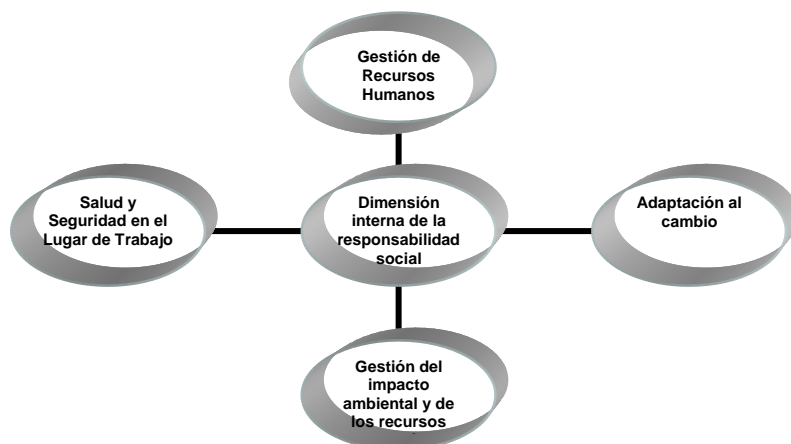


Figura 1. *Dimensión interna de la responsabilidad social*

Fuente: Elaboración propia (2019)

Entonces vale acotar, lo expuesto por Corral , et al (2007 citado en Paz, Sánchez & Magdaniel ,2017) que la responsabilidad social interna , corresponde a los aspectos sociales de la propia actividad de la empresa (salud y bienestar de los trabajadores, formación, participación, conciliación trabajo- familia, igualdad y colectivos desfavorecidos, otras prácticas de buen gobierno corporativos).

Es así como se dice que la dimensión de la responsabilidad social interna en las empresas petroquímicas venezolanas, buscan atender de forma voluntaria, comprometida y responsable la gestión del talento humano, con el desarrollo de actividades que fomentan la calidad de vida, a través de espacios humanizados, de convivencia y bienestar de todos en sus espacios de trabajo.

Es por ello, que la dimensión interna de la responsabilidad social desde la actuación y compromiso de las empresas petroquímicas venezolanas, se visualiza como un elemento gestor del compromiso responsable con las personas a través de las actividades de captación, desarrollo y permanecía de ellos, asimismo agente promotor de la salud y seguridad en el trabajo, la calidad de vida y estructurando

cambios de ser necesarios para garantizar la excelencia y el bienestar en los procesos de trabajo.

Para Ena y Delgado (2012), la responsabilidad social interna, comprende una parte de la responsabilidad social, que se encarga de gestionar de manera social, sostenible, ética, humanista y solidaria los recursos humanos de una empresa. Del mismo modo, coincide con la postura de los investigadores Castro, et al (2016) cuando manifiestan que las organizaciones necesitan de personas para poder seguir adelante en sus procesos corporativos y, si el ente piensa en el bien de la colectividad, pues tendrá la recompensa de ella.

Asimismo, agrega Jaramillo (2011) que no se trata apenas de respetar a los derechos laborales, a normas internacionales como las de la OIT y garantizar los derechos humanos. La organización debe trascender la normativa y apropiarse de la esencia sustantiva de este discurso: “invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales”.

A modo general, se explica que la responsabilidad social puesta en práctica de manera sostenida y sustentada en la gestión empresarial, constituye una garantía en el tiempo en la medida en que se asuma como el compromiso compartido entre los grupos de interés, el cual se refleja en los resultados de las funciones adscritas a la estructura organizacional, sino también como un desempeño integral en la actividad a diario para promover la calidad de vida en su gente y el alcance de los indicadores económicos.

Sobre este particular, menciona Pinto, et al (2016) que la calidad de vida laboral, es un constructo social por el cual las organizaciones reconocen su responsabilidad de desarrollar labores y crear condiciones de trabajo de excelencia tanto para los individuos como para la solidez económica de la institución, siendo sustentada en la gestión de programas de calidad de vida laboral, destinados a mejorar las condiciones de trabajo del empleado, generando resultados positivos para la organización y su interrelación con los colaboradores.

Es decir que la práctica de la responsabilidad social interna lleva consigo la estrategia de calidad de vida laboral, mediante la gestión de acciones responsables destinadas a los colaboradores, promoviendo un ambiente laboral positivo, el cual les : permite el equilibrio entre trabajo, descanso, vida de familiar; asimismo propiciando espacios de formación, educación, así como de crecimiento personal; respetar creencias religiosas y diferencias culturales; promover condiciones de ambiente de trabajo saludables, agradable; al igual ofrecer herramientas adecuadas; además llevar a cabo campañas de prevención de salud sana, protección al medio ambiente; estimular el deporte, entre otros. Por tanto, esbozan Castro, et al (2016) que la responsabilidad social interna potencia el crecimiento del capital humano del ente, dando crecimiento profesional y personal de sus miembros, promoviendo una cultura organizacional que promueva el sentido de pertenencia hacia la empresa, su lealtad y compromiso.

Metodología

El presente artículo se esboza metodológicamente desde el quehacer científico, en el desarrollo de actividades investigativas para conocer e indagar sobre la información del tema de estudio, estableciendo discernimientos de reflexión analíticos y críticos en el alcance del objetivo de investigación. Según Hernández,

Fernández, Baptista (2014) la recolección de datos, implica elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen y reúnen datos con un propósito.

Sobre la base del objetivo de investigación, se orienta en un paradigma cuantitativo, bajo un enfoque positivista, pudiendo analizar los datos emitidos por la población encuestada desde el uso de fuentes estadísticas Explica Bernal (2010) que la investigación cuantitativa, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Del mismo coincide Cabezas, Andrade y Torres (2018) que el método cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

En cuanto al tipo de investigación es descriptiva, interpretando hechos característicos de la variable responsabilidad interna en empresas petroquímicas venezolanas, siendo extraída de la emisión y compilación de información acerca en la variable objeto de estudio, desde la opinión señalada por los encuestados. Hernández, et al (2014) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis.

En relación al diseño, el estudio suscribe en la tipología no experimental, transaccional, de campo, donde no se manipulo la información sino los datos se extrajeron de fuentes reales en las empresas objeto de estudio en el tiempo planificado por los investigadores. Según Hernández, et al (2014) el diseño no experimental consiste en la investigación, que se realiza sin manipular

deliberadamente variable, donde esta no hace intencionalmente en las variables independientes, sino está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego ser interpretarla. Por otra parte, para Arias (2016) la investigación de campo, reside en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios).

Para la búsqueda de información de la variable responsabilidad social interna, se recurrió como población a las personas de la dirección de talento humano representada por 16 sujetos y el área operacional 19 sujetos adscritos a las empresas petroquímicas venezolanas, constituyendo un total de 38 personas. Mencionan Hernández, et al (2014) que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, partiendo de características de contenido, de lugar y el tiempo; usualmente las características de la población se delimitan con la finalidad de establecer los parámetros muestrales, por ello esta incluye sujetos vinculados a la situación objeto de estudio.

Como se ha identificado en la población, ésta estuvo constituida por 38 sujetos de las empresas objeto de estudio, que por caracterizarse como accesible y finita se tomó la totalidad de ellos, convirtiéndose en censo poblacional. Méndez (2013) un censo estudia todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando esta es finita, asimismo requiere información inmediata sobre el estudio.

En la compilación de información sobre la variable responsabilidad social interna, se aplicó como técnica de observación por encuesta, definida por Méndez (2013) como un instrumento de observación formado por una serie de preguntas formuladas, cuyas respuestas son anotadas por el encuestador, esta técnica permite

el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación.

Por otra parte, para el registro de los datos se aplicó un cuestionario, de 16 ítems en opciones de respuesta tipo lickert, mediante las opciones: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, orientadas a medir las dimensiones e indicadores que determina el comportamiento de la variable. Según Hernández, et al (2014) un cuestionario, es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

El cuestionario fue previamente validado por 10 expertos y calculado la confiabilidad usando la fórmula de alfa cronbach, reflejando un resultado de 0,95 de confiabilidad; siendo un 95% de fiabilidad. No obstante, los resultados resultantes de la aplicación del instrumento a la población, fue analizada empleando la estadística descriptiva, apoyado en la interpretación de los datos en un baremo que muestran un rango y categoría promedio. Ver cuadro 1

Cuadro 1. Baremo de interpretación de datos promedios

Rangos	Categorías
1,00 \geq 1,80	Muy baja
1,81 \geq 2,60	Baja
2,61 \geq 3,40	Moderada
3,41 \geq 4,20	Alta
4,21 \geq 5,00	Muy alta

Fuente: Paz, Castro y Sánchez (2019)

Resultados y Discusión

Para el análisis de las respuestas obtenidas de la aplicación de cuestionario a la población objeto de estudio; se efectuó la interpretación de los datos, empleando la estadística descriptiva, el cual se basa en el ordenamiento descriptivo de datos

promedios, ubicándose por rango y categorías en los indicadores y dimensión de la variable responsabilidad social.

Tabla 1. *Dimensión: dimensión interna de la responsabilidad social*

Indicadores	Promedios	Rangos	Categorías	Significado
Gestión humana	3,74	3,41 - 4,20	Alta	Presente
Salud y seguridad en el trabajo	3,53	3,41 - 4,20	Alta	Presente
Adaptación al cambio	3,10	2,61 - 3,40	Moderada	Medianamente presente
Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales	3,73	3,41 - 4,20	Alta	Presente
Total de la dimensión	3,53	3,41 - 4,20	Alta	Presente

Fuente: Paz, Castro y Sánchez (2019)

En la tabla 1 se presentan los valores obtenidos del instrumento en relación a la dimensión de la variable responsabilidad social, referente a la dimensión interna , los datos arrojados fueron los siguientes: el indicador gestión humana 3,74 ubicado en el rango de (3,41 – 4,20) en la categoría de alta presencia en las empresas petroquímicas venezolanas; seguido del indicador salud y seguridad en el trabajo con un promedio de 3,53 suscrito en el rango (3,41 – 4,20) de la categoría alta; asimismo, el indicador adaptación al cambio reflejo una media de 3,10 en el rango de (2,61 - 3,40) con la categoría de moderada presencia en las empresas objeto de estudio.

Por otro lado, el indicador gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales obtuvo un promedio de 3,73 centrado en el rango de (3,41 – 4,20) ubicándose en la categoría alta presencia en los procesos de trabajo de las empresas

petroquímicas venezolanas; en este particular la orientación a los resultados de la dimensión interna de la responsabilidad social se ubicó en la misma categoría alta presencia con un promedio de 3,53, el cual se ubica en el rango de alta presencia

En cuanto a contrastar la teorías citados con los resultados alcanzados de la aplicación de la encuesta se percibe en el primer indicador gestión humana un valor promedio de 3,74; el cual refleja alta presencia en los procesos de esta naturaleza en los colaboradores de las empresas objeto de estudio, mostrada a través de programas de formación, salarios equitativos según la categoría del cargo ocupado, conllevando el quehacer de sus trabajo a un aprendizaje constante para mejorar su desempeño; asimismo ofreciendo a sus familiares programas que contribuyen a la calidad de vida bajo relación colaboradores –familia – trabajo.

Coincidiendo, los resultados con lo expuesto por Fernández (2009) al expresar que la responsabilidad social interna desde el indicador de gestión de recursos humanos, exhorta a las empresas a implementar una política responsable obviando la discriminación, promueva la igualdad, participación y aprendizaje de sus empleados, aspectos que coadyuvarán en gran medida a captar trabajadores cualificados logrando permanezcan a su servicio

El indicador salud y seguridad en el trabajo, arrojó un promedio de 3,53; ubicándose en la categoría de alta presencia en las empresas objeto de estudio, permitiendo inferir que aplican procesos de control, verificando el cumplimiento de las normativas de seguridad en el trabajo, para mitigar efectos que coloquen en riesgo la salud física y mental de sus colaboradores, proporcionando un ambiente sano, promoviendo el uso de equipos de protección personal según el tipo y área laboral, pudiendo sancionar aquellos que incumple con la normativas en la ejecución de las funciones de su cargo.

Señala Fernández (2009) que salud y seguridad en el lugar de trabajo, resulta un elemento primordial en la aplicación de la responsabilidad social interna en las empresas, ya que éstas deben implementar criterios perdurables, claros en lo atinente a salud, seguridad en el trabajo al momento de seleccionar a los proveedores determinando claramente las condiciones de contratación.

Con respecto al indicador adaptación al cambio reflejó una media de 3,10, siendo caracterizado de mediana presencia en los procesos de trabajos inserto en las actividades misionales de las empresas objeto de estudio, ejecutando cambios de procedimientos, donde en caso no son informados a los colaboradores, limitando con ello sus funciones, a pesar que al hacerlo crean la participación de ellos para llevarla a cabo.

Esta situación discrepa de los postulados de Fernández (2009) quien infiere que la adaptación al cambio, son los indicadores que permiten evaluar cambios o ajuste en el trabajo, por lo que toda empresa a lo largo de su vida debe afrontar periodos de recesión económica, ajustes de los productivos, los momentos de ajustes de sus productos y sus procesos productivos, es decir que la reestructuración suscita preocupación y colaboración entre los trabajadores y otros interesados.

En lo referente al indicador gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales obtuvo un promedio de 3,73, catalogándose en los criterios de alta presencia en las empresas objeto de estudio, lo que hace suponer que se aplican controles para disminuir la emisión de agentes contaminantes en los espacios de trabajo, promoviendo; además el uso racional de los recursos, en función de aumentar la rentabilidad; asimismo muestran compromiso por el uso de espacios para el depósito clasificados de los desechos ocasionados en cada área de trabajo.

Coincidiendo los resultados, con los criterios de Fernández (2009) en cuanto a la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, de acuerdo al autor la disminución del consumo de recursos o de los desechos, así como las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente, pudiendo con ello resultar ventajosa para la empresa al reducir los gastos energéticos, la eliminación de residuos, disminuir los insumos, los gastos de descontaminación.

Conclusiones

Tomando en consideración el desenvolvimiento del presente artículo de investigación cuyo tema es la responsabilidad social interna como estrategia de calidad de vida en las empresas petroquímicas Venezolanas, se obtuvo de los resultados de la opinión emitida por los sujetos encuestados; en este sentido al analizar el comportamiento de la dimensión interna de la responsabilidad social en las empresas objeto de estudio; se constató en el indicador gestión humana, este corresponde a un elemento clave en el compromiso de la empresa con su gente, el cual crea una sinergia con colaboradores, representando sus funciones la piedra angular asociados a la contratación, desarrollar nuevos aprendizajes, fomentar actividades para promover el sentido de pertenencia. Del mismo modo aportar a la calidad de vida de los colaboradores bajo una relación equilibrada trabajo-familia.

Del mismo modo, se agrega valor a la salud y seguridad en el lugar de trabajo, en las actividades destinadas a la verificación continua de los procesos de control; al igual el cumplimiento de normativas de seguridad e higiene laboral desde sus acciones estratégicas de salvaguardar la salud física y mental de sus colaboradores, promoviendo durante las actividades desempeñadas el uso de equipos de protección personal acorde a la actividad a ejecutar, sea en áreas administrativas como operativas, sustentándose además de actividades divulgativas para dar a conocer los

controles aplicados en la empresa y las sanciones en caso de omisión u errores en el incumplimiento de las normas de trabajo, permitiendo entonces desde el quehacer del trabajo aportar a la calidad de vida y confort en los espacios laborales.

Con respecto a la adaptación al cambio, en el áreas tanto administrativas como operativas de las empresas objeto de estudio, existe un nivel moderado de presencia de este aspecto en los espacio de trabajo, resulta importante que la empresa emplee medios de divulgación, para informar a los colaboradores adscritos al área donde se llevó a cabo los cambios en los procesos y procedimientos.

Asimismo promover la participación en el conocimiento, aprendizaje y habilidades a desarrollar en las actividades programadas, involucrándolos de forma activa, en pro de sensibilizar el proceso de cambio y aportar a la excelencia de las actividades asignadas en el desempeño del cargo.

Aunado a ello, se relaciona la gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales, se afirma la aplicación de controles para disminuir la emisión de agentes contaminantes, hacen uso racional de los recursos, en función de garantizar el incremento de la rentabilidad de las empresas objeto de estudio, teniendo entre sus estrategias la clasificación de los desechos del área de trabajo, siendo almacenados en sitios seguros, esto como parte de su compromiso imparten programas de formación permanente a los colaboradores, aplicando la mejora de la información manejada internamente.

Referencias Bibliográficas

Arias, F (2016) **El Proyecto de Investigación**. Venezuela. Editorial Episteme. Séptima Edición.

Bernal, C. (2010) **Metodología de la Investigación para la Administración y Economía, Humanidades y Ciencias Sociales**. México. Editorial Pearson Educación. Segunda Edición.

Bustos, F. (2016). **Manual de gestión y control ambiental**. Quito: Editorial Acierto gráfico. Quinta edición. Recuperado http://www.recaiecuador.com/manual_archivos/contenidomanual5.pdf

Cabezas Mejía; E; Andrade Naranjo, D y Torres Santamaría, J (2018) **Introducción a la metodología de la investigación científica**. Ecuador. Editorial Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Castro, Alain; Hernández, Javier y Bedoya, Elías (2016) Caracterización de las dimensiones de la responsabilidad social corporativa en la empresa hotelera almirante Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad* Volumen 11, No. 2, Julio - diciembre de 2016 pp.177-188.

Díaz, N y Lima, M (2015) Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario organizacional. *Cadernos. EBAPE.BR*, Vol. 13, nº 2, Artículo 7. Rio de Janeiro, abril/junio 2015. p.346–368. <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v13n2/1679-3951-cebape-13-02-00346.pdf>

Ena Ventura, Belén y Delgado González, S (2012) **Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa**. Madrid, España. Editorial Paraninfo

Fernández, R (2009). **Administración de la responsabilidad social corporativa**. España. Editorial Thompson.

Guzmán González, María Gabriela. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. *Saber*, 28 (4), 794-805. Recuperado en 24 de enero de 2019, de

http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622016000400014&lng=es&tlng=es.

Harris, Jaiham., Franco, Félix. & Paz, Annherys. (2014). Compromiso organizacional: Estímulo del éxito del personal docente en las universidades privadas, Revista Económicas CUC, 35 (1), 91-106.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M (2014) **Metodología de la Investigación**. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición

Jaramillo Naranjo, O. (2011) La Dimensión de la Responsabilidad Social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte. Pensamiento y Gestión, n. 31, p. 167-195, 2011.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n31/n31a09.pdf>

Méndez, C (2013) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con énfasis en Ciencias empresariales** Colombia Editorial Limusa. Cuarta Edición.

Paz, Annherys., Harris, Jaiham. & Franco, Félix. (2016). Responsabilidad social gestión compartida con el emprendedor social en empresas mixtas del sector petrolero. Económicas CUC, 37(2), 47-68. DOI:
<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.37.2.2016.03>

Paz Annherys; Harris Jaiham & García Jesús (2015). Toma de decisiones: reto para crear ventajas competitivas en las distribuidoras de alimentos gourmet. En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia. 7(2). Pp. 100-118. <http://dx.doi.org/10.17081/dege.7.2.1183>

Paz, Annherys; Paz, José; Franco, Félix (2013) Responsabilidad social: una mirada sustentable hacia al ambiente en empresas mixtas petroleras. Ponencia presentada en la V Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández “Encuentro de Saberes Universitarios”. Maracaibo/Venezuela 20 y 21 de noviembre de 2013. ISBN: 978-980-7437-05-9

Paz, Annherys; Harris, Jaiham y Paz, José (2015) Cultura ética y responsabilidad social: identidad con rostro humano en universidades. Ponencia presentada en la VII Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández “El desarrollo de un país depende de la ciencia. Dr. Jacinto Convit” Maracaibo Venezuela, 26, 27 y 28 de noviembre de 2015. ISBN: 978-980-7437-12-7

Paz, A., Sánchez, J. y Magdaniel, Y (2017). Responsabilidad social: un compromiso de todos. Colombia: Editorial Gente Nueva. Primera edición

Paz, A., Sánchez, J., Magdaniel, Y. & Robles, C. (2017). Estrategias de la responsabilidad social como acción voluntaria en la Universidad de La Guajira. En Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar-Colombia, 9(1), 126-143

Paz Marcano, Annherys y Miquilena de Talavera, Dioneira (2014) Responsabilidad Social: compromiso estratégico con rostro humano multicultural en empresas carboníferas. México. Revista Ide@s CONCYTEG 9(105): Marzo, 2014 ISSN: 2007-2716. Pp 61-72.

Pérez Espinoza, María José, Espinoza Carrión, Cacibel, & Peralta Mocha, Beatriz. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(3), 169-178. Recuperado en 16 de febrero de 2019, de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-6202016000300023&lng=es&tlng=es.

Pinto Aragón, Elvis; Brito Carrillo, Clara & Mendoza Cataño, Carmenza (2017) Equidad económica dimensión de la calidad de vida laboral en la universidad de La Guajira. Desarrollo Gerencial, 8 (2).

<https://doi.org/10.17081/dege.8.2.256>

Prieto Pulido, Ronald, González, Dalice y Paz Marcano, Annherys (2015). Responsabilidad Social Universitaria: estrategia para el desarrollo sostenible en América Latina. Ponencia presentada en Memoria arbitradas de la VII Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández “El desarrollo de un país depende de la ciencia. Dr. Jacinto Convit” Maracaibo Venezuela, 26, 27 y 28 de noviembre de 2015. ISBN: 978-980-7437-12-7

Prieto Pulido, Ronald y Paz Marcano, Annherys (2011). Responsabilidad social visión estratégica de corresponsabilidad en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Ponencia presentada en memorias arbitradas de las III Jornadas Científicas Internas Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo, Venezuela. Universidad Dr. José Gregorio Hernández Noviembre (2011).

Capítulo 2

Bienestar laboral en la gestión de talento humano en el sector farmacéutico

Labor well-being in the management of human talent
in the pharmaceutical sector

Nair Cantillo Campo
Carlos Pedraza Reyes
Jesús García Guilianny

Para referenciar este artículo:

Cantillo Campo, N., Pedraza Reyes, C. y García Guilianny, J. (2019). Bienestar laboral en la gestión de talento humano en el sector farmacéutico. Capítulo 2. En Paz Marcano., A. y Paz, U. (Comp), *Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (pp. 30-56). Santiago, Chile: Sello Editorial Pragmatika.

Resumen

Con el devenir del tiempo, las organizaciones se han hecho más conscientes de la importancia del talento humano y su gestión, para el logro de sus metas en contextos cambiantes. En este sentido, la humanización de los procesos y sus actividades involucra administrar el ámbito de trabajo, procurando un mayor bienestar laboral de los colaboradores. Así, el propósito de la investigación estuvo centrado en analizar el bienestar laboral del talento humano en el sector farmacéutico, específicamente en droguerías localizadas en los Departamentos de la

Guajira y Magdalena, en la costa caribe colombiana. Aplicando una metodología bajo paradigma cuantitativo, con estudio descriptivo, diseño no experimental, transversal y de campo. Para la población objeto de estudio, se utilizó el muestreo no probabilístico de conveniencia, siendo el criterio la disposición de las droguerías en colaborar con la investigación, cooperando sus administradores en responder el instrumento aplicado, conformando así un total de 8 farmacias, siendo las unidades de información los administradores, encargados, y/o propietarios de las mismas, a quienes se les entregó un cuestionario con escala Likert, validado previamente por 7 expertos, con una confiabilidad de 0.90. El referente teórico se sustentó en postulados de la Organización Internacional del Trabajo. Como resultado se tiene que las farmacias implementan suficientes acciones y criterios para el bienestar laboral de sus empleados. Concluyendo, que el bienestar laboral forma parte de la gestión del talento humano, en las droguerías estudiadas vinculadas al sector farmacéutico en la costa caribe colombiana.

Palabras clave: Bienestar laboral, gestión de talento humano, sector farmacéutico.

JEL: I3,I31,J24,J8,J 81,M12,P36

Abstract

With the passage of time, organizations have become more aware of the importance of human talent and its management, to achieve their goals in changing contexts. In this sense, the humanization of the processes and their activities involves managing the work environment, seeking a greater work welfare of the collaborators. Thus, the purpose of the research was focused on analyzing the labor welfare of human talent in the pharmaceutical sector, specifically in drugstores located in the Departments of Guajira and Magdalena, on the Colombian Caribbean coast. Applying a methodology under quantitative paradigm, with descriptive study, non-experimental, transversal and field design. For the population under study, the non-probabilistic sampling of convenience was used, the criterion being the provision of the drugstores to collaborate with the research, cooperating their administrators in responding to the applied instrument, thus forming a total of 8 pharmacies, the units being of information the administrators, managers, and / or owners thereof, who were given a questionnaire with a Likert scale, previously validated by 7 experts, with a reliability of 0.90. The theoretical reference was based on postulates of the International Labor Organization. As a result, pharmacies have implemented sufficient actions and criteria for the welfare of their employees. Concluding, that the labor welfare is part of the management of human talent, in the drug stores studied linked to the pharmaceutical sector in the Colombian Caribbean coast.

Keywords: Labor wellbeing, human talent management, pharmaceutical sector

Introducción

En la actualidad, las organizaciones a nivel mundial se encuentran inmersas en procesos de cambios, que requieren la adopción de paradigmas que las hagan reflexionar para adecuar los patrones de negocio del mercado global, donde disponen los bienes y servicios; por lo que hoy día para estar a la vanguardia de los conocimientos innovativos generados en su entorno, no solo deben focalizar sus actividades en la gestión del campo tecnológico, económico, administrativo u otros, sino en su gente como administrador del conocimiento, para apoyar el alcance de los objetivos planificados (García et al, 2017).

En este sentido, las organizaciones como entes sociales deben integrarse en el contexto donde se desenvuelven y compartir procesos estratégicos con las ideas creativas de sus colaboradores, a fin de impulsar planes para alcanzar ventajas competitivas (García et al, 2017).

Asimismo (Paz, Harris y Molero , 2010) , expresan que el fenómeno global se traduce en competitividad y cooperatividad, donde suelen plantearse patrones para adaptarse a las exigencias del entorno ; además de permitir transformarse desde el ámbito interno hasta contribuir al campo externo, en los cuales las empresas deben asumir un rol responsable con relación a las personas, la sociedad y el ambiente, para ello debe trabajar con la gestión del talento humano (Durán et al, 2017, Prieto et al, 2018), como dirección que articula el bienestar de las personas de las empresas durante el ejercicio de sus funciones laborales.

Estado del arte

Dentro de esta perspectiva en la presente investigación se hace referencia al artículo publicado por Echevarria y Santiago (2017), titulado percepción del

bienestar laboral de los empleados: estudio comparativo según su género, los autores argumentan que el bienestar laboral de los empleados es una de las metas más anheladas dentro de las organizaciones, ya que es un indicador positivo de las acciones que toma cualquier compañía.

En este sentido, el propósito de esta investigación fue medir la relación del bienestar laboral general y el género, establecer la relación entre el bienestar psicosocial y el género. Las conclusiones para esta investigación fueron que el bienestar laboral general y el bienestar psicosocial no tienen diferencias estadísticamente significativas según el género.

De tal manera, que el recorrido conceptual de las teorías abordadas en esta investigación, acerca del bienestar laboral constituyó un marco referencial para argumentar el estudio planteado, pudiendo discernir su comportamiento en los espacios laborales.

Otro artículo relevante para esta investigación, fue el publicado por Sánchez y García (2017) denominado satisfacción laboral en los entornos de trabajo; en el explican los investigadores que el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios.

En este particular, se plantean que el talento humano, es un tema constante para garantizar el bienestar de las personas, donde su inclusión en la estructura organizacional de las empresas ha sido un patrón obligatorio para atender la calidad de vida de su gente en el entorno, es por ello que la actualidad se ha retomado su vigencia hablando de capital humano, talento humano hasta la actualidad gestión de personas, representando su competencia el impacto que agrega valor a la

gestión organizacional, mediante el rol que cada uno debe cumplir en el desempeño de su trabajo, por tanto su bienestar se asocia al ambiente en el cual ejerce sus tareas.

Cabe destacar, que se ha evidenciado en la última década como las empresas han adoptado la gestión del talento humano como una fuerte preferencia de los aspectos de que involucran lo relacionado con la temática de las personas que hacen parte de ellas, siendo a escala mundial atribuido a acciones de bienestar laboral de los colaboradores como modelo de trabajo de las organizaciones, para garantizar su satisfacción como cliente interno (Prieto et al, 2016).

Por consiguiente, desde las perspectivas de crecimiento, equilibrio y compromiso de las empresas de hoy, la gestión del talento humano no solo se suscribe a un beneficio de contenido económico, legal, social y moral; este contenido debe ser, en primera instancia la creación del valor social (Prieto et al, 2018), al igual desde los criterios planteados para (Paz, Núñez , Salom y Rosales,2013) el desarrollo global de los últimos años ha venido o aparejado de vertiginosos cambios y cruciales transformaciones sociales en todos los ámbitos de la vida; así, los cambios en lo cultural, político y social, penetran todos los espacios de interacción ciudadana el cual incluya el valor económico para sus propietarios; mientras, en segundo lugar, la contribución al bienestar de la sociedad.

Para Mondy (2010), la administración de los recursos humanos (ARH) implica coordinar la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. En consecuencia, los administradores de todos los niveles deben interesarse en la ARH. Básicamente, todo administrador hace que se logren cosas a través de los esfuerzos de otros, esto requiere de una administración eficaz de los recursos humanos.

Entonces, hablar de la gestión del talento humano, constituye una actividad administrativa de alcance prospectivo en las organizaciones, por considerarse uno de los elementos indispensable para su funcionamiento equilibrado de la organización, muestra de ello comprenden la materialización de ideas plasmadas en acuerdos y tratados a nivel internacional, donde la competencia global ha obligado a las organizaciones tanto grandes como pequeñas a ser más conscientes de sus costos y de su productividad. En los escenarios de la economía de un país, esto se ha logrado gracias a la alta administración que conduce la excelencia de las actividades de talento humano.

Si bien es cierto, quienes gerencia las empresas indistintamente del contexto donde participan sus bienes y servicios, estas como sujetos sociales conllevando sus acciones empresariales a una gestión sumida en un enfoque de la ética, moral, respeto por las personas y medio ambiente, a fin de alcanzar la excelencia de sus procesos. (Harris, Paz y Franco, 2014) señalan quienes gerencian tienen la responsabilidad de fomentar un compromiso compartido con el talento humano de su fuerza laboral, pues se trata de un aporte simbiótico ganar –ganar, para consolidar las bases del éxito.

Es decir, no sólo tienen una función económica para responder por un equilibrio productivo en términos financiero, sino social y medioambiental; a fin de motivar la capacidad de sustentabilidad - sostenibilidad como medio de desarrollo de un país, donde las personas son el eje que aporta al equilibrio de ellas en el mercado.

En este sentido las empresas farmacéuticas deben incorporar prácticas, políticas que tengan como objetivo gestionar el bienestar laboral de sus colaboradores. Igualmente, existen estudios empíricos, el cual demuestra los

impactos positivos cuando el personal está motivado y tiene sentido de pertenencia en la empresa donde labora, su desempeño se ve reflejado en la parte financiera, los costos operativos, la imagen de marca, la reputación de las empresas.

En virtud de ello, las empresas relacionadas en el ramo farmacéutico no escapan a los cambios suscitados a nivel mundial, el cual las envuelve en desarrollo globalizado, permitiendo adentrarse en la incorporación de estrategias pautadas en sus planes de acción, logrando mantenerse competitiva y equilibrada en su entorno, buscando para ello ajustarse a políticas que le permitan ser socialmente responsable desde una dimensión interna como externa, sin olvidarse de su rol como ente integrador del bienestar colectivo. De tal manera que las empresas del ramo referenciado en el párrafo precedente, mejoran su funcionamiento tanto interno, como externo, al asegurar la excelencia en el bienestar laboral, ya que cuando el personal de la organización está motivado, sus funciones serán llevadas a cabo con optimización demostrando su sentido de pertenencia en cada una de las actividades realizadas.

Es por ello, que una de las funciones de la organización en la actualidad es precisamente en el reclutamiento, selección, formación y desarrollo de estos recursos. Donde hoy en día ha perdido vigencia el término recurso, para convertirse en un puente de integración al servicio de una organización, dando paso al uso de la palabra talento humano, pues en el que convergen elementos internos y externos, en tal caso los primeros se atribuyen a autoestima, motivación, satisfacción entre otros, no obstante, el externo como salario, comisiones y otros. Es decir, todo se engloba en un compromiso denominado trabajo, donde ha pasado de ser considerado un factor de costo a adquirir el rango de recursos sostenibles y de ventaja competitiva para el desarrollo estable de las organizaciones permitiendo a través de esta premisa el desarrollo profesional y personal aunado a conservarlo.

Dentro de este contexto, el trabajo ocupa una parte importante del espacio y del tiempo en el cual, se desenvuelve la vida humana contemporánea, tanto al nivel de los individuos como de las familias, comunidades, ciudades y pueblos. Si bien de él se obtienen parte de las cosas necesarias para la supervivencia material y también de las consideradas subjetivamente imprescindibles, permitiendo desenvolverse normalmente y sentirse bien en la vida cotidiana, en el plano personal, social, políticos y cultural. Generalmente a nivel organizacional los estudios se han centrado en la investigación de la motivación, pero una de las condicionantes de la motivación es el bienestar laboral.

Ante la situación, expuesta la presente investigación conlleva a analizar el bienestar laboral en el sector farmacéutico, buscando obtener resultados que permitan formular lineamientos para la solución de la problemática, que al mismo tiempo permita crear sentido común a la ejecución de planes estratégico para el logro de los objetivos, es decir, indagar sobre la desmotivación de los empleados, también cuáles son las dificultades que pueden estar presentándose en la comunicación organizacional o en las relaciones interpersonales, que se refleja en atributos ante el desempeño laboral.

Asimismo, en el sector farmacéutico en la parte interna se debe aplicar con mayor amplitud, que los empleados tengan sentido de pertenencia con la empresa, presentar programas de incentivos y adiestramiento para la mejor calidad del servicio con los clientes, compromiso del empleado con la empresa, esto depende del grado de motivación que tienen los empleados en la organización. Hacer buen uso de los recursos de la empresa, de este mismo modo realizar ajuste en el horario en pro del beneficio recreacional y crecimiento profesional en las áreas que sean requeridas. Brindando mejoramiento de la calidad de vida del empleado y su organización.

Bienestar Laboral

Castillo (2010), afirma, que la función del bienestar laboral es considerada como la creación y manejo de un conjunto de servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semi-gratuita, con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas.

Dentro de esta función de la administración de personal, se involucran los beneficios recibidos por el trabajador, pero que no constituyen salario. La compensación directamente pagada en dinero como salarios y prestaciones (bonificaciones, primas, auxilios e incentivos) pertenece a la función de remuneración.

En este orden de ideas, en la función de bienestar laboral se contemplan beneficios como: servicios médicos, odontológicos, restaurantes subsidios, transporte, vivienda, actividades recreativas, culturales, planes de ahorro subsidiados, becas, seguros de invalidez y muerte. Otra de sus funciones es buscar el desarrollo integral del trabajador, es decir toma en consideración tanto sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales como necesidades superiores derivadas de su condición de ser racional.

Según el concepto 189861 (2016) del Departamento Administrativo de la Fundación Pública, compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que pertenece; reconociendo además forma parte de un entorno social; por tanto, es importante fomentar una estrecha vinculación con la misión institucional de la organización. Pues, el bienestar se concibe como parte integrante de la gerencia de talento humano, y su objetivo se orienta a garantizar el desarrollo integral de los

funcionarios y de la entidad, teniendo en cuenta que el factor humano es el principal activo de una organización y que la eficiencia y efectividad de ella dependen, en gran medida, de la contribución de las políticas de la gerencia del talento humano para el logro de los objetivos.

Aporta Agullò (2006), que, en el estudio del bienestar laboral, y la forma en que éste se ve afectado por las condiciones en que desempeñan las ocupaciones, son importantes para identificar algunas de las características de los puestos de trabajo y de las organizaciones que pueden desencadenar procesos de estrés. Asimismo, la sobre carga de trabajo, la ambigüedad en la definición de las demandas a las que la personas debe responder, el conflicto de los roles que se origina cuando hay que atender a demandas incompatibles, o a la discrepancia entre el rol laboral y el desempeño de los cargos en otros ámbitos de la vida, han sido señalados como alguna de las condiciones.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2016) define el Bienestar Laboral como una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos) y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales). El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo los nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización.

Aunado a lo anterior, Amorós (2017), identifica la satisfacción en el trabajo como la actitud adoptada ante las responsabilidades laborales del individuo; es decir, está representada por la suma de varios elementos que en ella infieren como lo son: la tarea a desempeñar, la relación con su jefe y compañeros, el ambiente de la organización, los valores regentes, entre otros. De tal manera que los autores

coinciden que la satisfacción laboral es un proceso desarrollado en el interior del ser humano, que como individuo es promovido por factores tanto internos como externos del mismo

Para el Departamento Administrativo de la Fundación Pública (2016), la calidad de vida laboral se ha definido como el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral del empleado, permitiendo desarrollar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión de cada una de las entidades estatales. Entonces, la calidad de vida laboral se expresa como el nivel o grado en el cual se presentan condiciones endógenas u exógenas en el ambiente de trabajo, que contribuyen a enriquecer madurar y potencializar las cualidades humanas de los miembros de una organización.

Davis y Newstrom (2010), exponen que los beneficios laborales son prestaciones de naturaleza jurídica de seguridad social, que ofrece el patrón al empleado por con la finalidad de mejorar la calidad de vida del mismo y su familia. Es decir, es un bien cancelado por la empresa o institución por obligatoriedad a sus trabajadores, la cual lleva al individuo a permanecer dentro de ella, entre las cuales están: el seguro social, vivienda, alimentación, vehículos, entre otros, son totalmente independientes del sueldo o cargo ocupado

Chiavenato (2017), afirma que la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuado. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales u materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. No

obstante, enuncia el autor que la higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto u ambiente físico donde se realiza.

Según Chiavenato (2011), indica, que las condiciones ambientales del trabajo se refieren a las circunstancias físicas que rodean al empleado como ocupante de un puesto en la organización, es decir, al ambiente físico del empleado mientras desempeña una función. En este sentido los tres puntos importantes e las condiciones ambientales del trabajo son iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

Tipo de Beneficios Laborales

Según Castillo (2010), los beneficios laborales surgen como una respuesta a las exigencias de los sindicatos, a las intenciones de los empresarios y a las tendencias sociales manifestadas. Por lo anterior, la satisfacción laboral es un tema de interés destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como determinar cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.

En este sentido, contar con beneficios laborales conlleva a tener satisfacción laboral y el óptimo rendimiento de los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la calidad de vida. Lo anterior expresa que, si el propósito de la organización es crecer estratégicamente, corresponde a la empresa conocer a las personas que laboran dentro de ella, lo que implica valorar las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral.

a) Asistenciales

A criterio de Castillo (2010), son aquellos beneficios que cubren la empresa en función del bienestar laboral como: servicios médicos, odontológicos, seguro de invalidez y muerte entre otros beneficios.

Para Chiavenato (2017), son beneficios que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y prevención en caso de situaciones imprevistas o emergencias, que muchas veces están fuera de su control o de su voluntad, incluyen: asistencia médico-hospitalaria, asistencia odontológica, asistencia financiera mediante préstamos, servicio social, complementación de la pensión, complementación de los salarios durante ausencias prolongadas por enfermedades, seguro de vida colectivo, seguro de accidentes personales, entre otros.

b) Recreativos

Según Castillo (2010), los beneficios recreativos son aquellos que tienen por propósito el de crear condiciones de diversión y descanso para los trabajadores y sus familias. Estos beneficios, además de cubrir necesidades fisiológicas, se dirigen a satisfacer necesidades de reconocimiento y aceptación social. En este tipo de beneficios se incluyen las actividades deportivas, culturales y de esparcimiento que las empresas ofrecen a sus trabajadores y familiares.

De acuerdo a Chiavenato (2017), son servicios y beneficios que buscan proporcionar al empleado condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental u ocio constructivo. En algunos casos, estos beneficios también se extienden a la familia del empleado. Incluyen: asociación recreativa o club, áreas de descanso

en los intervalos de trabajo, música ambiental, actividades deportivas, paseos y excursiones programados.

Las políticas recreativas, según Hellriegel, et al (2010), sirven como promotoras del cambio organizacional y hacer que la competencia tenga que cambiar al ritmo que imponga la empresa. Las estrategias recreativas permiten que las empresas sean competitivas, a través de procesos de responsabilidad social interna. Según Calero y Fernández (2007) plantea que las políticas recreativas deben considerar los siguientes elementos: (a) compromiso de las empresas; (b) decisión voluntaria; (c) beneficios para la sociedad y público de interés; (d) conducta ética; (e) desempeño ambiental; y (f) adaptabilidad.

De acuerdo a las posturas de los autores coinciden en plantear que se tratan de servicios adquiridos de la relación laboral de los colaboradores con la empresa, representando actividades pasivas que conllevan al ejercicio y adquisición de servicios, que propenden beneficios, los cuales proporcionan condiciones de descanso, diversión, recreación, higiene mental u ocio constructivo.

b) Culturales

En este sentido, para Castillo (2010), los beneficios culturales son los que ofrecen la oportunidad de creación y expresión artística. Por otro lado, González (2010), afirma que las formas culturales en la empresa implican incorporar los a las decisiones y a la gestión de los procesos económicos, sociales como ambientales de la actividad empresarial. De tal manera que los autores, plantean que plan cultural se convierte en un complemento de la actividad recreativa, donde se coloca de manifiesto la incorporación de actividades artísticas como modo de actividad de expansión en el trabajo.

d) Complementarios

Para Castillo (2010), los beneficios complementarios son aquellos que suministran ciertos servicios que de otra manera tendrían que ser obtenidos por el trabajador directamente, tales como: transporte, restaurante y guarderías infantiles. Del mismo modo, Chiavenato (2017), los define como planes supletorios, son servicios y beneficios que buscan proporcionar a los empleados ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida. Incluyen: transporte o conducción de personal, restauración en el lugar de trabajo, estacionamiento privado para los empleados, horario móvil de trabajo, cooperativa de productos alimenticios, agencia bancaria en el lugar de trabajo, entre otros.

Cuadro 1- *Tipos de Beneficios Laborales*

Tipo de beneficios	Necesidades atendidas	Ejemplos
Asistenciales	-Fisiológicas -Seguridad	-Servicio medico -Odontológicos y seguro de vida
Recreativos	-Fisiológicas -Sociales -Participación	-Torneos deportivos -Reuniones sociales
Culturales	-Sociales - Trascendentales -Creatividad	-Grupos teatrales -Conjunto musical -Taller de danza

Fuente: Elaboración propia (2019)

Metodología

El presente artículo, se analizó e interpreto a razón de la opinión señalada por los encuestados, conllevando a la transformación de datos cualitativos a cuantitativos, bajo un lenguaje numérico empleado la estadística descriptiva, bajo un paradigma cuantitativo, y enfoque positivista. Refieren Hernández, Fernández y

Baptista (2014) que el enfoque cuantitativo analiza una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado, es decir en este particular del trabajo en el bienestar laboral en el escenario, al cual se investiga.

Del mismo modo, se ejerce desde un criterio positivista, que para Guanipa (2010), permite la observación de los hechos sociales con una visión objetiva de la labor científica, determinada por una metodología basada en los números, derivada de la recolección de datos mediante la aplicación de cuestionarios tanto válidos como confiables. Asimismo, según Hurtado (2010) que la investigación científica desde el positivismo es un proceso de conocimiento especial, cuyo objetivo es la demostración de hipótesis o la confirmación y desarrollo de teorías

En este sentido, la investigación corresponde al tipo descriptiva, recopilando hechos característicos de la variable bienestar laboral en escenarios reales, conllevando aportar respuestas según los criterios del investigador. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. No obstante, coincide Méndez (2013), que la investigación descriptiva suscribe aspectos característicos, donde se identifican diferentes elementos, componentes y su interrelación, teniendo como propósito la delimitación de hechos involucrados en el estudio.

En relación al diseño de investigación, es no experimental, transaccional de campo, donde no se manipula la información sino se analiza e interpretan los datos de los encuestados de manera transparente sin intervención de los investigadores,

según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el diseño no experimental no se manipula deliberadamente variables, es decir esta no hace intencionalmente las variables independientes, sino está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después interpretarlo. No obstante, Tamayo & Tamayo (2010), un diseño de campo, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se le denomina primarios. Asimismo, Arias (2016) establece que la investigación de campo recolecta datos directamente en la realidad donde se generan los hechos, sin manipular o controlar variable alguna

La población objeto de estudio, correspondió a farmacias con registro de comercio, ubicadas en los Departamentos de la Guajira y del Magdalena en la costa caribe colombiana, más el número no es significativo en este caso, pues se tomó como criterio de selección su intención de participar en la investigación, sustentado en el muestreo no probabilístico a criterio o accidental (Pelekais et al , 2012), donde el investigador toma la población considerando no un registro estadístico, sino que los individuos muestren su interés en participar activamente, sin restricciones. Resultando así, una muestra poblacional de 8 sujetos propietarios, administradores o encargados de 8 farmacias, ubicadas en la Guajira y en la magdalena.

Sobre la población, Hernández, et al (2014) señalan que es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, partiendo de características de contenido, de lugar y el tiempo. Para Méndez (2013) la población, es el conjunto total de elementos de estudio, mientras un censo estudia todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando esta es finita, asimismo requiere información inmediata sobre el estudio.

En cuanto a la técnica de compilación de datos se recurrió a la encuesta, definida por Méndez (2013) como un instrumento de observación formado por una

serie de preguntas formuladas, cuyas respuestas son anotadas por el encuestador, esta técnica permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos en relación con su objeto de investigación. En cuanto al registro de la información, se empleó el cuestionario contenido en 12 ítems con alternativas de respuesta escala lickert, tal como: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Hernández, et al (2014) los instrumentos de medición son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre la variable que tiene en mente, mientras el cuestionario como instrumento, es el más utilizado para recolectar datos, formando un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

En este sentido, el cuestionario como instrumento compilador de datos de la población, se conformó de 12 ítems, acerca de la variable bienestar laboral, Hernández, et al (2014) admiten que un cuestionario, es el instrumento más utilizado para recolectar datos, consistiendo en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Por consiguiente, esta como herramienta de apoyo en el suministro de datos válidos y confiables, emitidos por la población fue validado por la experticia de 7 profesionales, quienes evaluaron la pertinencia de cada ítem para medir el comportamiento de la variable, donde posteriormente se calculó la confiabilidad, mediante una prueba piloto de 8 sujetos con similar característica a la estudiada empleando la fórmula de alfa cronbach, con un 90 % de fiabilidad

Hernández, et al (2014), la validez es el grado donde un instrumento mide la variable que busca medir; y la confiabilidad es el grado que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, oscilando entre 0 y 1. En el análisis de los datos arrojados por los encuestados se interpretaron usando la estadística

descriptiva. Hernández, et al (2014) la estadística descriptiva, detalla los datos, valores o puntuaciones obtenidas por variable.

Resultados y discusión

El análisis de la información obedece a la interpretación de los datos arrojados de la opinión de los encuestados, acerca de las dimensiones e indicadores de la variable bienestar laboral, dirigido a los directivos del sector farmacéutico de la costa caribe, los cuales describen el comportamiento de la variable, en las dimensiones asistencial, recreativos, culturales y complementarios, a continuación, se muestran las tablas de acuerdo a los análisis antes realizados.

Tabla 1 - Beneficios Laborales

INDICADOR	Alternativa de Resp.	SP		CS		AV		CN		NC		PROMEDIO			
		EMPLEADOS													
	Ítems	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	FA	FR%	ITEM	IND.	DIM.	
Asistencial	1	6	75%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	4,75	4,75	4,04	
	2	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5,00			
	3	6	75%	0	0%	2	25%	0	0%	0	0%	4,50			
Recreativos	4	0	0%	2	25%	5	63%	1	13%	0	0%	3,13	3,42		
	5	0	0%	3	38%	3	38%	1	13%	1	13%	3,00			
	6	3	38%	3	38%	2	25%	0	0%	0	0%	4,13			
Culturales	7	0	0%	2	25%	4	50%	1	13%	1	13%	2,88	3,46		
	8	0	0%	3	38%	4	50%	1	13%	0	0%	3,25			
	9	4	50%	3	38%	0	0%	1	13%	0	0%	4,25			
Complementarios	10	3	38%	3	38%	2	25%	0	0%	0	0%	4,13	4,54		
	11	5	63%	3	38%	0	0%	0	0%	0	0%	4,63			
	12	7	88%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	4,88			
PROMEDIO		4		2		2		0		0					
DESVIACION		37%		15%		23%		6%		5%					

Fuente: Elaboración propia (2019)

Después de la codificación y análisis de los datos, se examinan los resultados formados en la Tabla 1, en el cual la primera pregunta correspondiente al indicador asistencial, los encuestados respondieron bajo la expresión porcentual del 75%, siempre proporciona a sus empleados servicios médicos, y el restante el 25% lo hace casi siempre. En la segunda pregunta el 100% de los directivos ampara a sus empleados en el sistema de seguridad social. Con respecto a la tercera pregunta del indicador asistencial, el 75% de las personas encuestadas respondió que casi siempre, otorgan préstamos a sus empleados para cubrir necesidades de servicios médicos especializados, y el 25% restante lo hace a veces. La media del indicador asistencial se ubica en un rango de 4,75 posicionándose en la categoría muy alta.

Argumentándose con la postura expuesta por Chiavenato (2017), quien refiere que son beneficios que buscan proporcionar al empleado y a su familia ciertas condiciones de seguridad y prevención en caso de situaciones imprevistas o emergencias, que muchas veces están fuera de su control o de su voluntad, incluyen: asistencia médico-hospitalaria, asistencia odontológica, asistencia financiera mediante préstamos, servicio social, complementación de la pensión, complementación de los salarios durante ausencias prolongadas por enfermedades, seguro de vida colectivo, seguro de accidentes personales

En cuanto al indicador recreativo, en la pregunta 4 los resultados se ubicaron en un 25% de los encuestados respondió que casi siempre, el 63% lo hace algunas veces, y el 13% opino que casi nunca se otorga espacios recreativos para los empleados en el lugar de trabajo. Continuando con la pregunta 5, los encuestados respondieron que el 38% que casi siempre ofrecen actividades recreativas para los familiares de sus empleados, y el otro 38% opino que algunas veces, el 13% de los encuestado respondió que casi nunca y el 13% restante de los encuestado manifestó que nunca.

Con respeto a la pregunta 6, el 38% de los encuestado respondió que siempre, el otro 38% opino que casi siempre, y por último el 25% que algunas veces, ofrece áreas de descanso a en los intervalos de trabajo. La media del indicador recreativo es de 3,42 ubicándose en un rango alto.

Para Castillo (2010), los beneficios recreativos son aquellos que tienen por propósito el de crear condiciones de diversión y descanso para los trabajadores y sus familias. Estos beneficios, además de cubrir necesidades fisiológicas, se dirigen a satisfacer necesidades de reconocimiento y aceptación social. En este tipo de beneficios se incluyen las actividades deportivas, culturales y de esparcimiento que las empresas ofrecen a sus trabajadores y familiares.

En el tercer indicador llamado cultural, en la pregunta 7 el 25% de los directivos encuestados respondió que casi siempre realiza visitas con sus empleados a lugares culturales, el 50% opino que algunas veces, el 13% de los encuestados afirmaron que casi nunca y el 13% restantes contesto que nunca. En cuanto a la pregunta 8 el 38% opino que promueve concursos de actividades culturales con los empleados y su grupo de familia, el 50% de los encuestados respondió que algunas veces y el 13% expresa que casi nunca. Como se observa en la pregunta 9, el 50% manifestó que siempre, el 38% opino que casi siempre y por último el 13% respondió que casi nunca se establece políticas para la inclusión de la multiculturalidad en los empleados.

Mientras que, para este indicador, el promedio fue 3,46 ubicándose según el baremo en un rango alto. González (2010), afirma que las formas culturales en la empresa implican incorporar los a las decisiones y a la gestión de los procesos económicos, sociales como ambientales de la actividad empresarial. De tal manera que los autores, plantean que plan cultural se convierte en un complemento de la

actividad recreativa, donde se coloca de manifiesto la incorporación de actividades artísticas como modo de actividad de expansión en el trabajo.

Por último, como se observa en la tabla 1 para el indicador complementario, en la pregunta 10, el 38% de los directivos encuestados respondió que siempre ofrece transporte a sus empleados para dirigirse a su puesto de trabajo, el 38% opino que casi siempre y el 25% restante manifiesta que algunas veces. Así mismo en la pregunta 11, el 63% de los encuestados opina que siempre otorga beneficios de alimentos para cubrir parte de las necesidades primarias. Y el 38% opino que casi siempre.

Al analizar la pregunta 12, se observó que el 88% de los directivos encuestados respondió que siempre otorga servicios de guarderías para el cuidado de los hijos menores de los empleados y el 13% restante manifiesta que casi siempre. La media de este indicador es de 4,54 muy alta.

Para Chiavenato (2017), los define como planes supletorios, son servicios y beneficios que buscan proporcionar a los empleados ciertas facilidades, comodidades y utilidades para mejorar su calidad de vida. Incluyen: transporte o conducción de personal, restauración en el lugar de trabajo, estacionamiento privado para los empleados, horario móvil de trabajo, cooperativa de productos alimenticios, agencia bancaria en el lugar de trabajo, entre otros.

Conclusiones

Se pudo analizar los beneficios de la gestión del talento humano en el sector farmacéutico, particularmente lo relacionado con el bienestar laboral, en droguerías ubicadas en La Guajira y Magdalena, concluyendo que en estas organizaciones se enfocan en generar para el empleado y su familia condiciones de seguridad y

prevención de presentarse emergencias o situaciones imprevistas. Tales beneficios se inscriben en los denominados asistenciales, donde las droguerías amparan a sus empleados en el sistema de seguridad social, siendo éste un aspecto que cubre la empresa en función del bienestar laboral, tales como servicios médicos, odontológicos, seguro de invalidez y muerte entre otros beneficios.

Asimismo, también ofrecen a sus colaboradores beneficios recreativos, con la finalidad de propiciar condiciones de diversión y descanso para los trabajadores y sus familias, con esto buscan satisfacer necesidades de reconocimiento y aceptación social.

Los resultados, además permiten concluir que los supervisores promueven concursos de actividades culturales con los empleados y su grupo familiar; estos beneficios culturales son oportunidades de creación y expresión artística, convirtiéndose en un complemento de la actividad recreativa. Por otra parte, se evidenció que los empleados disfrutaban de transporte para desplazarse, en horarios nocturnos, desde su sitio de trabajo, hasta su hogar, adicionalmente de percibir el beneficio de guarderías para sus hijos con las edades correspondientes.

Referencias Bibliográficas

- Agulló, T. (2006). **Socio psicología del trabajo**. Barcelona. Editorial Uoc.
- Amorós, E. (2017), **Comportamiento Organizacional**. Perú. Ediciones Universidad César Vallejos.
- Arias, F (2016). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Caracas–Venezuela. Editorial episteme. Séptima Edición corregida

Castillo, J (2010). **Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad de Vida.** Colombia. Ecoe Ediciones

Calero, S. y Fernández, A. (2007). Un acercamiento a la construcción de escenarios como herramienta para la planificación estratégica de la Cultura Física en Cuba. EFDeportes.com, Revista Digital. Buenos Aires - Año 12 - N° 114.
<http://www.efdeportes.com/efd114/construccion-de-escenarios-para-la-planificacion-estrategica.htm>

Chiavenato, I (2011) **Comportamiento organizacional.** La dinámica del éxito en las organizaciones. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Novena Edición. (2013)

Chiavenato, I (2017). **Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.** México. Décima edición. Editorial McGraw-Hill.

Concepto 18986, (2016) **Departamento Administrativo de la Fundación Pública.** Colombia. Radicado No.: 2016600018986.

http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=77002

Davis, K y Newstrom, J. (2010). **Comportamiento humano en el trabajo.** México. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.

Duran, S.; Crissien, J.; Virviescas, J. & García, J. (2017). **Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano.** Espacios, 38 (13), 24-39.
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/1589/Estrategias%20gerenciales%20pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Echevarria, K y Santiago, R (2017) **Percepción del bienestar laboral de los empleados: estudio comparativo según su género**. Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 10, No. 2, 2017, pp. 17-27.
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n2-2017/RIAF-V10N2-2017-2.pdf>
- García, J.; Durán, S.; Parra, M. & Márceles, V. (2017). **Dirección estratégica del talento humano para el fomento de valores en los cuerpos policiales venezolanos**. Espacios, Vol. 38 (59), 16-34
- García, J.; Duran, S.; Cardeño, E.; Prieto, R.; Garcia, E.; Paz, A. (2017). **Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad**. Espacios, Vol. 38 (52), 16-30
- González, J (2010), **Habilidades Directivas**. Editorial Innovación y Cualificación. España. Editorial Innovación Y Cualificación, S.L.
- Guanipa, M (2010) Reflexiones básicas sobre investigación. Maracaibo- Venezuela. Editorial de la Universidad Rafael Bellosó Chacín. Primera edición
- Harris, J., Franco, F. & Paz, A. (2014). Compromiso organizacional: Estímulo del éxito del personal docente en las universidades privadas, Revista Económicas CUC, 35 (1), 91-106.
- Hellriegel, D; Jackson, E y Slocum, J (2010), **Administración. Un Enfoque Basado en Competencias**. Editoreal Thompson. Colombia. Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista; M (2014). **Metodología de la Investigación**. México. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana Editores, S.A. Sexta Edición.

Hurtado, J (2010) **Metodología de la Investigación**. Venezuela. Fundación Sypal. Editorial Magisterio

Méndez, C (2013) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia Editorial Limusa. Quinta Edición.

Mondy, R., (2010). **Administración de recursos humanos**, Decimoprimer edición, Edición prentice hall, Colombia.

Organización Internacional del trabajo (2016). **Estrés en el Trabajo, Un Reto colectivo**. Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín – Italia. Primera Edición.

Paz, Annherys; Harris., Jaiham y Molero, Lisbeth (2010) Ética fundamento de la responsabilidad social universitaria. Maracaibo, Venezuela. Ponencia presentada en la II Jornadas Científicas Internas de la Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Depósito legal no.lfx06120105003731

Paz, Annherys; Núñez, María Guadalupe; Salom, Jesús y Rosales, Venancio (2013) Responsabilidad social universitaria. moralidad o compromiso en la formación de valores éticos en la educación de futuro. Venezuela. Revista Opción, Año 29, No. 72 (2013): 97 - 116

Pelekais, C.; Finol, M.; Neuman, N.; Carrasquero, E.; García, J. & Leal, M. (2012). **El ABC de la investigación. Un encuentro con la ciencia**. Maracaibo, Venezuela: Astro data.

Prieto, R.; Burgos, C.; García, J. & Rincón, Y. (2016). **Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal**. Venezolana de Gerencia, Año 21 (73), 102-119

Prieto, R.; García, J. & Rincón, Y. (2018). **Liderazgo: tendencias emergentes para inspirar la gestión de personas en las organizaciones**. Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar

Sánchez, M.; García, M. (2017). **Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo**. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, vol. 22, núm. 2, junio, 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
<http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Tamayo y Tamayo, M. (2010). **El Proceso de la Investigación Científica**, Cuarta Edición, Limusa, México.

Capítulo 3

Prácticas de la Responsabilidad Social en fundaciones Colombianas

Practices of Social Responsibility in Colombian Foundations

Edison Enrique, Perozo Martinez
Yatsira Eliut Jaramillo Peñaloza
Maldis Liani, Iguaran Magdaniel

Para referenciar este artículo:

Perozo Martínez, E., Jaramillo Peñaloza, Y., Iguaran Magdaniel, M. (2019). Prácticas de la Responsabilidad Social en fundaciones Colombianas. Capítulo 3. En Paz Marcano., A. y Paz, U. (Comp), *Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (pp. 57-80). Santiago, Chile: Sello Editorial Pragmatika.

Resumen

El presente artículo tuvo como propósito analizar las prácticas de responsabilidad social en fundaciones colombianas. Metodológicamente, se asumió como un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo de investigación analítico descriptivo, diseño no experimental, transaccional, de campo; utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta e instrumento un cuestionario de 9 ítems con escala de respuestas tipo Likert, aplicándose a la población de (40) empleados con cargos a nivel estratégico en las fundaciones wayuu objeto de estudio. Previamente validado por el juicio de 10 expertos, para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto empleando la formula alfa de cronbach, arrojando un 95% de fiabilidad. Los resultados se interpretaron con la estadística descriptiva, con

apoyo de un baremo de interpretación de datos promedios. Concluyéndose que los factores que impactan en la práctica de la responsabilidad social en las fundaciones de estudio, son las de orden social quizás debido a las limitaciones de los compromisos que implica atender realidades acuciantes del entorno, el cual se atribuye a restricciones en las actividades planificadas e inversión social, donde además las políticas éticas, económicas, tecnológicas y culturales, se describen como limitaciones para la sostenibilidad de la gestión exitosa.

Palabras clave: prácticas, responsabilidad social, Fundaciones Colombianas.

JEL: M1, M14

Abstract

The purpose of this article was to analyze the practices of social responsibility in Colombian foundations. Methodologically, it was assumed as a positivist paradigm, quantitative approach, type of descriptive analytical research, non-experimental, transactional, field design; Using the survey and instrument as a data collection technique, a 9-item questionnaire with a Likert-type response scale was applied to the population of (40) employees with strategic positions in the Wayuu foundations under study. Previously validated by the trial of 10 experts, for reliability a pilot test was applied using the cronbach's alpha formula, yielding a 95% reliability. The results were interpreted with descriptive statistics, with the support of a scale of interpretation of average data. Concluding that the factors that impact on the practice of social responsibility in the foundations of study, are those of a social nature, perhaps due to the limitations of the commitments involved in addressing pressing realities of the environment, which is attributed to restrictions in the planned activities and social investment, where also ethical, economic, technological and cultural policies are described as limitations for the sustainability of successful management.

Key words: practices, social responsibility, Colombian Foundations.

Introducción

En la actualidad asociar términos como productividad y competitividad en la gestión empresarial a nivel mundial, conlleva a trazar estrategias que fortalezcan el posicionamiento en el mercado global, el cual lo incorpora a los procesos de trabajos en pro de dinamizar acciones laborales para mejorar las actividades y alcanzar ventajas competitivas. A razón de ello, para mantener los patrones de

competitividad, se requiere de directrices que conduzcan a fortalecer las empresas en el mercado donde ubica sus bienes y servicios, es así como la práctica de la responsabilidad social, no solo debe impactar al bienestar de los grupos de interés sino también representar su gestión un agente de cambio e interventor para contribuir a la calidad de vida de las personas, mediante el compromiso que se fundamenta en principios de éticos de solidaridad, equidad, lealtad y confianza para la convivencia integral en el bien común

Según(Núñez, Salom, Rosales y Paz, 2012) la responsabilidad social consolida la puesta en escena de un conjunto de valores trascendentes como la solidaridad, la justicia, la equidad y la búsqueda de bienestar común mediante acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de las comunidades, formar ciudadanía y generar verdaderos espacios de convivencia,

Por tanto, se infiere que la responsabilidad social de las organizaciones va más allá de lograr utilidades, reputación y credibilidad en el entorno, haciéndose necesario actividades voluntarias, a objeto de mantener un equilibrio entre el bienestar empresarial con la sociedad, en los cuales la supervivencia depende de la acción inequívoca entre ambas partes, de allí la necesidad del intercambio equitativo entre los grupos de interés, en los cuales bajo un efecto de ganar-ganar deben corresponder a una gestión del quehacer misional de ser socialmente responsables, combinando acciones equitativas en los aspectos sociales, legales, éticos, morales y ambientales, en su actuar en el entorno. Para (Velazco, 2009), responsabilidad social es vital como una nueva dimensión empresarial en la que tiene cabida, a un mismo nivel, la faceta económica, social y medioambiental; asimismo refiere, como la actitud voluntaria de la empresa dirigida a satisfacer las

demandas sociales de los distintos agentes relacionados con la misma, derivados de los efectos que sobre los mismos provoca la actividad empresarial.

Por su parte, (Paz, Sánchez & Magdaniel, 2016) la responsabilidad social es el compromiso voluntario de todos los grupos de interés implementando gestiones que contribuyan con el mejoramiento de las organizaciones en acciones tanto interno como externo, dando lugar a prácticas empresariales transparentes beneficiosas para su talento humano, la sociedad y medio ambiente en el cual están asentadas.

Bajo el apoyo conceptual de los autores referenciados en párrafos precedentes, las organizaciones sin excepción de las Fundaciones Wayuu de Colombia, deben asumir el rol de agente de cambio social , ya que desde su estructura misional lleva consigo la práctica de acciones humanística, donde deja ver la aplicación de actividades destinadas a crear un compromiso hacia la responsabilidad social, incorporándola de manera voluntaria a la planificación a cumplir en los objetivos en términos económicos y socio-ambientales y culturales, con la vinculación de los grupos que intervienen directa o indirectamente en su impacto, y con ello generar la gestión efectiva de sus componentes esenciales, buscando conseguir un equilibrio entre las funciones económicas con las sociales.

En el mismo orden de ideas, las fundaciones Wayuu de Colombia, busca desde sus acciones asumir el compromiso con sus comunidades adyacentes, siendo propicia la aplicación de programas orientados a garantizar espacios sostenibles, de lo contrario se pondrían en riesgo los indicadores culturales que fecunda el valor ancestral sumido en su capital natural, al igual de un deterioro social, carente de sostenibilidad para posteriores generaciones. Según (Núñez, Salom, Rosales y Paz,

2012) para corresponder a la responsabilidad social, debe ser entendida, desde la perspectiva del compromiso social compartido.

Cabe destacar la situación actual de los pueblos indígenas, evidencia que existe un proceso de aniquilación que no sólo ha sido físico sino también cultural, espiritual, ambiental, social, político y económico, debido a múltiples factores entre ellas las políticas de Estado de manera directa y en otros casos a través de las actividades económicas de las transnacionales han instaurado un régimen de expropiación territorial, violación de los derechos colectivos e individuales de los pueblos, desconocimiento a las formas de gobierno, autonomía y autoridad propia, al igual una ruptura de equilibrio y armonía que desde sus leyes de origen debe existir entre el ser humano y la naturaleza.

Esto debido a las agresiones que deterioran las fuentes materiales e inmateriales contra los pueblos indígenas, se viola ese equilibrio, dispersando lo afectos espirituales en los territorios, desconociendo las leyes de origen, profanan los sitios sagrados, les impiden cumplir con los mandatos dados desde el origen por sus padres espirituales y genera desequilibrio espiritual y ambiental.

Ahora bien, teniendo en cuenta las valoraciones expuestas por las autoridades indígenas, desde sus leyes naturales, la expedición de concesiones, licencias o permisos de exploración o explotación de los recursos naturales del suelo, el subsuelo, animales, plantas, peces, minas, aguas, aire, piedras, conchas, mares, que son elementos que tienen espíritu, ocasiona desequilibrio y genera graves e irreversibles consecuencias culturales, espirituales y ambientales.

Por lo anterior, es necesario crear un diagnóstico para lograr el alcance de datos para verificar si efectivamente los derechos humanos están contemplados por

las Fundaciones Wayuu al momento de ejecutar macro proyectos con impacto en la población indígena colombiana, además de sus derechos humanos, aquellos como su derecho de participación y de consulta previa agotando el consentimiento como base para la ejecución de sus actividades comerciales.

En líneas generales, de continuar esta situación no solo conlleva aun deterioro social sino también ambiental como parte de su gestión como unidades sociales al servicio de un colectivo social, donde se favorezca el bienestar por el bien común de todo los que hacen parte de la tierra. Razón por la cual, los investigadores ante los aspectos planteados el analizan las prácticas de la responsabilidad social en fundaciones colombianas.

Responsabilidad Social

La práctica de la responsabilidad social se asocia a las actividades de atención de las personas de las comunidades, para proveerla de bienestar y la calidad de vida, es así como las organizaciones sin fines de lucro pueden considerarse el reflejo del compromiso social, asentadas en las propias memorias de responsabilidad social, los órganos y observatorios relacionados con la solidaridad, los consejos sociales, entre otros. (Paz, et al, 2016) las empresas han despertado el interés por promover la práctica voluntaria de actividades de responsabilidad social inclusive en la gestión de las empresas del Estado, con iniciativas, que promueven un comportamiento ético, humano, social, y ambiental como parte de su aporte al desarrollo sostenible hacia una sociedad sana

En el ámbito latinoamericano, las acciones están muy extendidas, existiendo una gran cantidad de literatura disponible sobre la relación entre responsabilidad social y la actuación de las fundaciones en sus prácticas, donde no son excluyentes

aquellas de origen wayuu, en el cual estas asumen un compromiso voluntario como estrategia para preservar el bienestar y la calidad de vida de las personas; prueba de ello son las iniciativas desarrolladas en numerosas organizaciones sin fines de lucro (ONG), redes establecidas y congresos celebrados sobre este tema y el impacto que generan las prácticas en el entorno.

Señala (Paz & Miquilena, 2014) la responsabilidad social constituye una estrategia de proyección en las organizaciones actuales, ya que estas como miembros activos de la comunidad deben comportarse como buenos ciudadanos corporativos, ajustando su actuación con el entorno desde la premisa del compromiso hacia la ética, la moral, respeto por las personas, la cultura y el medio ambiente, siendo portavoz de un compromiso responsable desde adentro para ser transferible hacia afuera, representado su actuación un elemento de la ventaja competitiva. Del mismo, (Teixido 2001, citado en Paz, Nuñez, Salom y Rosales, 2013) la responsabilidad social comprende el compromiso que asumen las empresas a través de sus planes estratégicos con las necesidades que emanan de su comunidad interna (trabajadores, cadena del negocio) y externa (comunidad adyacente, gobierno local, sector productivo) más allá del beneficio inmediato de la generación de riqueza económicas.

Práctica de la responsabilidad social

El impacto puede definirse como “influencia o efecto dejados en alguien o en algo por causa de cualquier acción o actividad” y, por ende, el impacto social puede definirse como “la influencia o efecto en la sociedad por causa de cualquier acción o actividad (programa)”. La clave es definir este efecto en la sociedad: ¿Cuál es este efecto y cómo se mide?

Para (Martínez, 2011) el impacto de las prácticas de la responsabilidad social responde a la concepción de un nuevo modelo empresarial, que tiene una dimensión integradora, que va más allá del interés económico, dado que incorpora lo social y lo ambiental; describe la nueva filosofía de algunas empresas que empiezan a convertirse en los actores o sujetos del desarrollo.

Vale señalar, según los criterios de (Martínez, 2011) que lo importante en este momento, según se explica en el estudio, es ofrecer información sobre los factores que intervienen en este nuevo concepto de modelo de empresa socio responsable. Asimismo, los factores incidentes en la moderna concepción de la responsabilidad social, tales como: gobernabilidad o gerencia corporativa, medio ambiente, relación entre empresa y trabajador (en la moderna concepción el trabajador es considerado y, por tanto, llamado, colaborador), relación con los proveedores, consumo o política de los bienes o servicios ofrecidos, relación con la comunidad, género y derechos humanos.

Por su parte, Paz, Paz y Paz (2011) la práctica de la responsabilidad social revela acciones destinadas tanto para el bienestar como el progreso económico, sin dejar de lado el capital humano como parte de su calidad de vida en su hábitat. Por ello, no solo ha de fundar sus bases en pilares económicos, sino también en la sostenibilidad social y ambiental, direccionadas a incrementar sus capacidades y oportunidades, además del progreso y bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Según (Moreno, 2010) el impacto de la responsabilidad social es descrito no como una herramienta publicitaria sino como un motor de modernización y competitividad, estas exigencias implican cambio de actitudes en la conducción de la empresa; al igual en la nueva respuesta de los colaboradores, a fin de lograr con

eficiencia y calidad el desarrollo integral de la empresa y aportar el desarrollo socioeconómico del país. En la nueva concepción es superado el concepto tradicional de la empresa patrocinadora o filantrópica que ofrece aportes ocasionales a individuos o a proyectos de los sectores sociales.

En el mismo contexto, (Sen, 2013) señala que las empresas tienen que demostrar y justificar que sus programas de responsabilidad social tienen un impacto social ante una gran variedad de grupos de interés como clientes, proveedores, ONG, comunidad local, accionistas, empleados y sindicatos. Es importante mostrar que el dinero invertido en los programas de responsabilidad social ha obtenido una influencia o un efecto positivo en la sociedad.

a) Impacto Social

Destaca (Argandoña, 2010) el impacto social en la actualidad maneja otra corriente (cada vez más mayoritaria) que afirma que la responsabilidad de las compañías debe ir más allá de su rol puramente económico, para asumir un rol social. Esta corriente diferencia entre responsabilidades económico-legales (rol económico) y responsabilidades ético-sociales (rol social), y sostiene que las empresas deben cumplir un rol social (vinculado a sus responsabilidades sociales), además de sus funciones puramente económico-legales.

Al respecto, para (Aguilera y Puerto , 2012) el impacto social es un adjetivo que va dirigido a la carga y responsabilidad con los que las personas de una agrupación cuentan, ya sea como individuos o como socios de una agrupación, aportando entre sí como para la asociación en conjunto, su criterio, el cual adjunta una valoración buena o mala al momento de que una sociedad toma una decisión, esta evaluación puede ser tanto moral como legal, comúnmente se considera que la

responsabilidad social se distingue de la responsabilidad política debido a que no se limita a la estimación del adiestramiento del dominio del influjo estatal.

b) Impacto Ambiental

Refiere (Moyano, 2009) que el impacto ambiental puede ser negativos, cuando su actividad produzca efectos adversos en el medio ambiente, por ejemplo, la generación de residuos), pero también positivos (como el proceso de reforestación de un bosque después de un incendio). Las empresas responsables son aquellas que integran la gestión ambiental en la gestión de la empresa con el objetivo de eliminar, o al menos minimizar y mitigar sus impactos negativos en el medio ambiente y potenciar los positivos. Integrar la gestión ambiental en la empresa puede mejorar su competitividad.

Menciona sobre este particular, (Ángel, 2013), todas las organizaciones están generando impactos en el medio ambiente a lo largo de todo su proceso productivo, desde la extracción de materias primas, pasando por el consumo de energía, y la generación de residuos y emisiones, tanto por lo que a ellas mismas se refiere como por parte de los consumidores que adquieren sus productos. La huella ecológica de dichas actividades se pone de manifiesto en hechos como el calentamiento global, la disminución de la biodiversidad.

c) Impacto en la Gobernanza

Para (Mintzberg, 2010) el impacto de la responsabilidad social con la gobernanza está considerado como el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos; se puede entender la gobernanza como la gestión general de la estrategia, estructura y cultura de la

empresa; el manejo de la estrategia se refiere al diseño de una visión, misión, políticas, planes y metas que tracen hacia donde debe ir la organización. Según (Moyano, 2009) si se dirige la atención al contexto del desarrollo local, que es precisamente, uno de los objetivos de la responsabilidad social de las empresas, el enfoque de la gobernanza lleva a reconocer que hay unos presupuestos que deberían estar presentes en la concepción, en el diseño y en la ejecución de las intervenciones.

De otro lado, (Carneiro, 2010) señala que la gobernanza implica la cooperación entre la sociedad civil y la sociedad política. En este aspecto es importante la definición del rol de cada uno de los actores, y para esta definición, el principio de subsidiariedad: lo que pueda hacer el menor, que no lo haga el mayor. Esta actitud lleva a una participación activa de la sociedad civil, que debe sentirse más responsable y más gestor de su entorno; realidad que responde mejor a una característica propia del ser humano.

Como consecuencia de una actuación así, nacerá un entorno de negociación y consenso, que son propicios para la generación de confianza entre los actores. Toda intervención deberá tener en cuenta la variable espacio: el territorio. En las intervenciones, tienen prioridad lo regional y local, aunque se requiere también contar con un marco nacional. Por eso, las acciones han de ser bottom-up, para que tengan una incidencia fuerte en los beneficiarios.

Estado del Arte

En este aparte, se enuncias una serie de trabajos antecesores que aportan al quehacer investigativo, sobre la práctica de la responsabilidad social en fundaciones, ejemplo de ello es el trabajo publicado por (Nava y Lodoño, 2015) titulado, las

fundaciones y su concepción y gestión de la responsabilidad social, en este particular el estudio se enmarca dentro de la Responsabilidad Social Empresarial, partiendo de la premisa: “El Estado no puede atender, por sí solo, todos los desafíos que plantea el desarrollo social, esto requiere de la colaboración mancomunada de las empresas y las organizaciones del sector social”. Se puede deducir, como la responsabilidad social supone un nuevo reto para las empresas, que consiste en abrirse, desde su responsabilidad, a la construcción de una sociedad más justa y sostenible, manteniendo y mejorando a la vez su propia competitividad.

En este sentido, se destaca que las organizaciones pueden ejercer como verdaderos agentes sociales, a través del diseño y ejecución de programas de acción social, entre los que destacan la creación y/o el patrocinio de fundaciones, que le han permitido a las empresas poner en marcha una filosofía empresarial centrada en el ser humano, basada en la necesidad de responder a los intereses de los públicos y de tenerlos en cuenta en la formulación de los objetivos y estrategias empresariales.

De acuerdo con (Grunig, 2003) en su modelo de relaciones públicas, se puede apreciar como variables claves que definen a una empresa socialmente responsable, la direccionalidad, las relaciones con la comunidad o los públicos claves que permiten el dialogo, el consenso, lo cual conlleva a cambios de actitudes y comportamientos entre las partes. Así mismo, es a través de la creación de fundaciones, como las empresas lograron la consolidación de las subvenciones, antes dispersas y transitorias, en un destino estable, permanente y de utilidad pública.

Teniendo como premisa la situación antes mencionada, el trabajo tiene como objetivos, en primera instancia dar a conocer como están concibiendo la

responsabilidad social los gerentes de las fundaciones en Cartagena que tienen como foco la financiación de microempresarios; teniendo como marco de referencia teórica la clasificación propuesta por (Teixidó y Chavarri, 1999) que fundamentan los modelos: tradicional de desarrollo social; estratégico solidario; estratégico friedmaniano y el sistémico de desarrollo social. En segunda instancia, desde esa visión que se tiene, cual es el estado en cuestión acerca de la responsabilidad social de la fundación y que estrategias asumen en su implementación. Y como tercer objetivo y a la vez como conclusión del trabajo, descubrir o caracterizar una tipología desde la forma como las fundaciones, están gestionando la responsabilidad social.

A modo de conclusión final se destaca la importancia de las practica de responsabilidad social, tanto interna como externas a ella, pues la responsabilidad social aparece en respuesta a los cambios económicos y sociales observados dentro del proceso de globalización, en que se visualiza un nuevo concepto de negocio, que viene a responder las exigencias que la sociedad y el mercado hacen a la empresa. Entonces la RSE debe incorporarse en la formulación de la estrategia empresarial, enunciada desde una perspectiva social, ya que es un factor clave para el éxito y aceptación de las entidades en el futuro. Esta condición última debe cumplirse cuando estamos trabajando en el tema de la responsabilidad social por parte de las fundaciones.

Por su parte, (Aguilera y Puerto, 2012) desarrollaron un artículo titulado, Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social, el cual trata que la responsabilidad social empresarial actúa como un agente clave que impulsa el crecimiento de la empresa, siendo una variable que depende de numerosos factores; la responsabilidad social empresarial es uno de ellos, ya que favorece toda

iniciativa que se origina en la empresa, facilitando el posicionamiento de su marca, renovando la imagen corporativa, capturando la preferencia y la lealtad de los clientes y promoviendo la perfecta armonía entre la empresa y la comunidad en la que opera.

En este contexto, la responsabilidad social empresarial activa el crecimiento de la empresa, debido a que mejora ostensiblemente la reputación y la credibilidad, pudiendo lograr el reconocimiento ante sus grupos de interés(stakeholder), especialmente cuando el compromiso con el desarrollo de la estrategia de responsabilidad social es percibido como reflexivo, ético y espontáneo.

(Varela, 2013) desarrollo un artículo titulado Estado del arte de la responsabilidad social, haciendo inferencia que, desde la década de 1980, la responsabilidad social se ha centrado específicamente en la defensa de los derechos humanos y el cambio climático y ha dejado de lado la gestión en torno a los residuos sólidos, a fin de constituir un estado del arte que permita comprender a fondo el concepto de responsabilidad social y sus principios aplicados en los últimos años y la necesidad de implementarlos en actividades del sector de manejo de residuos sólidos

En este particular, se añade que, desde hace décadas, los distintos gobiernos han llevado a cabo un esfuerzo incesante para explicar los fenómenos del desarrollo sostenible e implementar en las políticas institucionales el concepto de la responsabilidad social (rs), como defensa de los derechos humanos y en respuesta a la crisis climática de estos tiempos. Este artículo pretende explicar el concepto de responsabilidad social a partir de la recopilación de diversas investigaciones con el fin de dar una respuesta tentativa a la siguiente pregunta: ¿por qué asumir una responsabilidad social frente a la gestión integral de los residuos sólidos?

De tal como que la responsabilidad social es un compromiso individual o grupal que se adquiere con el fin de lograr el bienestar de la sociedad y su entorno. Está constituido por una serie de códigos de conducta ética dirigidos a controlar las externalidades que como individuos ocasionamos a la sociedad y a la naturaleza.

El concepto surge ante la preocupación por mejorar las condiciones de vida del ser humano y darle un trato digno al hombre en los ámbitos laboral, económico y social. A modo de conclusión, la responsabilidad social se traduce en la actividad, destinada a aportar bienestar y calidad de vida de las acciones empresariales, a pesar de estar unida con los posibles trabajos alineados a la realidad del entorno, pero al igual a la actividad voluntaria para crear una sinergia entre los grupos de interés y sus resultados ventajas competitivas

Metodología

Según (Tamayo y Tamayo, 2010), define el proceso de la investigación científica como el proceso formal, sistemático e intensivo de llevar a cabo el método científico del análisis, comprendida por una estructura sistematizada, que desemboca generalmente en una especie de reseña formal de los procedimientos y en un informe de resultados y conclusiones.

En este tipo de investigación se considera principalmente la realidad, se analiza formulándose hipótesis que fundamenten nuevas teorías, donde el conocimiento de la realidad representa la mayor garantía para el proceso de investigación, logrando establecer un diseño previo que ayude a estructurar el mismo a través de sus diferentes etapas.

En referencia a lo expuesto, el paradigma del presente artículo de investigación es positivista, bajo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación analítico descriptivo, el cual busco la obtención de datos de acuerdo a las características de la variable objeto de estudio, a través de la opinión de los hechos formulados por la percepción de los encuestados acerca de la situación investigada. Según los criterios de (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) expresan que la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. Asimismo, (Bernal, 2010) expresa, que los estudios descriptivos tienen como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación

En cuanto al diseño de investigación es de tipo no experimental, transaccional, debido a que los investigadores no manipularon la variable de estudio, sino se interpretaron los datos de los encuestados de manera imparcial y objetiva, sin inherencia e intervención de los investigadores en la opinión emitida por ellos.

Para (Hernández, et al, 2014) el diseño no experimental, la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir esta no hace intencionalmente de las variables independientes, sino está destinada a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente interpretarlo.

Por otra parte, se considera de campo, en el cual los datos se obtuvieron de hechos reales en las fundaciones objeto de estudio ubicadas en Colombia, específicamente en el departamento de La Guajira, en el municipio de Maicao y el

distrito especial turístico y cultural de Riohacha. (Tamayo y Tamayo, 2010) que, en un diseño de campo, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se le denomina primarios.

En referencia a la población se conformó por las fundaciones wayuu que ejercen actividades en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha y Maicao, departamento de La Guajira Colombia, por tratarse que ofrecen actividades de atención a población Wayuu, ubicadas en zonas indígenas, presentando características particulares de ser accesible y finita, asumiéndose como censo poblacional, ejerciendo como estudio la totalidad de la población (40 empleados) que desempeñan cargos en el nivel estratégico de las fundaciones, los cuales representan las unidades informantes, que aporta ideas a las actividades de interés social.

De acuerdo con (Tamayo y Tamayo, 2010), la población es una totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características comunes susceptibles a ser observadas, dando origen a los datos de la investigación. En el mismo orden de ideas, según (Balestrini, 2012) se entiende por población un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes.

En cuanto al censo poblacional, para (Méndez, 2013) estudiar todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando es finita, asimismo requiere información inmediata sobre el estudio. (Sabino, 2010) el censo se encarga de recabar información a todas las personas que están involucradas en el problema en estudio.

Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario de 9 ítems en opciones de respuesta tipo lickert previamente validado por 10 expertos y aplicada la confiabilidad por una prueba piloto, el cual se calculó con la fórmula de alfa cronbach dando un 95% de fiabilidad. Los datos arrojados de la opinión de los encuestados se analizaron con la estadística descriptiva, y apoyado en un baremo de interpretación de datos promedios.

Resultados y discusión

A continuación, se presenta los datos arrojados de la encuesta aplicada a la población objeto, para medir el comportamiento de la variable Práctica de la Responsabilidad Social, empleando para su interpretación la estadística descriptiva y apoyo de un baremo de interpretación de datos promedios, en el cual se establece el rango y categoría correspondiente.

Tabla 1 - Práctica de la Responsabilidad Social.

Alternativas de Respuesta ▶ ▶ ▶		Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Población	Promedio Indicador	Categoría
Baremo ▶ ▶		Muy Eficiente		Eficiente		Mod. Eficiente		Deficiente		Muy Deficiente				
Rango ▶ ▶		4,21	5,00	3,41	4,20	2,61	3,40	1,81	2,60	1,00	1,80			
Indicador ▼	Ítems	5		4		3		2		1				
		Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%	Fa.	%			
Social	1 - 3	2	5,00	4	10,00	11	27,50	14	35,00	9	22,50	40	2,40	Deficiente
Ambiental	4 - 6	8	20,00	6	15,00	3	7,50	16	40,00	7	17,50	40	2,80	Mod. Eficiente
En la Gobernanza	7 - 9	7	17,50	9	22,50	5	12,50	11	27,50	8	20,00	40	2,90	Mod. Eficiente
TOTAL	1 - 9	17	14,17	19	15,83	19	15,83	41	34,17	24	20,00			
Promedio de la Dimensión	2,70													
Categoría de la Dimensión	Mod. Eficiente													

Fuente : Elaboración propia (2019)

Con relación a la información expresada en la tabla 1, referida a los impactos de la práctica de la responsabilidad social, el indicador social presenta que la opción casi nunca ubica el mayor número de respuestas de los sujetos encuestados (14), lo que representa el 35,00%; seguidamente, las respuestas de los encuestados se ubican en moderadamente eficiente en la categoría a veces con el 27,50%, por otra parte en la categoría muy deficiente con la respuesta nunca con el 22,50%, eficiente con el 10,00% en la opción casi siempre y muy eficiente con el 5,00% en la alternativa siempre.

El resultado promedio, registrado en la tabla, de acuerdo a la opinión emitida por los encuestados fue de 2,40, en el cual según el baremo de interpretación de datos promedios se situó en la categoría deficiente

En referencia al indicador ambiental, los resultados emitidos por los encuestados revelan que la opción casi nunca, bajo la categoría deficiente presenta el mayor número de respuestas (16) de los encuestados, representando el 40,00%. Por otra parte, las respuestas de los encuestados se ubican en la alternativa siempre, específicamente en la categoría de interpretación de datos promedios muy eficiente con el 20,00%, por consiguiente, en la categoría muy deficiente se presentó la opción de respuesta nunca con el 17,50%, no obstante la categoría eficiente se mostró en la opción de respuesta con el 15,00% y moderadamente eficiente con el 7,50%. En este particular, se infiere que, el valor promedio del indicador fue de 2,80, lo cual convierte el resultado promedio en moderada eficiencia

Seguidamente, el análisis muestra que el indicador gobernanza presenta en la opción casi nunca con la categoría deficiente, sustentado en el mayor número de respuestas (11), lo que representa el 27,50%. Por otro lado, se explica que los

encuestados han respondido en la opción casi siempre, indicándose en la categoría de respuesta de datos promedios en eficiente con el 22,50%, muy deficiente con la opción nunca el 20,00%, muy eficiente con el 17,50% y moderadamente eficiente con el 12,50%. Estos resultados arrojan un promedio de 2,90, determinando que la dimensión se encuentra en la categoría moderadamente eficiente según el baremo de interpretación de datos promedios que ha sido construido para tal fin.

En atención a la dimensión impacto de las prácticas de la responsabilidad social; fue medida por los indicadores; en el cual el correspondiente al social obtuvo un promedio de 2,40, considerado en la categoría deficiente debido a las respuestas ofrecidas por los informantes, en relación a si la actividad que realiza la fundación genera impacto por el cumplimiento de su responsabilidad social, a lo cual respondió la mayoría que nunca; mientras el mayor valor promedio se asienta en la opinión emitida por los encuestados, constituyendo un valor promedio más alto de 2,90.

Al contrastar este resultado con las bases teóricas se evidencio que el mismo se contrapone con lo señalado por (Aguilera & Puerto, 2012) el impacto social es un adjetivo que va dirigido a la carga y responsabilidad con los que las personas de una agrupación cuentan, ya sea como individuos o como socios de una agrupación, y tanto entre sí como para la asociación en conjunto, su criterio adjunta una valoración buena o mala al momento que una sociedad toma una decisión, esta evaluación puede ser tanto moral como legal, comúnmente se considera que la responsabilidad social se distingue de la responsabilidad política debido a que no se limita a la estimación del adiestramiento del dominio a través de un influjo estatal.

Con relación al indicador impacto ambiental, alcanzo un promedio de 2,80, para ubicarse en la categoría de moderadamente eficiente; lo cual obedece a la

respuesta ofrecida por la población consultada a las preguntas que destacaron en forma positiva, referida al manejo por parte de la Fundación las políticas para la protección del impacto ambiental de las empresas, a lo cual respondió la mayoría que siempre.

Al contrastar este resultado con las teorías que soportaron el estudio se constató que el mismo coincide con lo señalado por (Moyano, 2009) estos impactos pueden ser negativos, cuando su actividad produzca efectos adversos en el medio ambiente, por ejemplo, la generación de residuos), pero también positivos (como el proceso de reforestación de un bosque después de un incendio). Las empresas responsables son aquellas que integran la gestión ambiental en la gestión de la empresa con el objetivo de eliminar, o al menos minimizar y mitigar sus impactos negativos en el medio ambiente y potenciar los positivos.

Con relación al indicador impacto en la gobernanza, el cual obtuvo un promedio de 2,90, para ubicarse en la categoría de moderadamente eficiente; lo cual se corresponde con las respuestas emitidas por la población consultada a las respuestas que resultaron de mayor relevancia como lo fue, lo relacionado a la gestión de la fundación las estrategias para propiciar la gobernanza en la localidad, a lo cual la mayoría respondió que siempre.

Al contrastar, este hallazgo con las bases teóricas que fundamentaron el estudio se evidencio que el mismo coincide con lo señalado por Moyano (2009) si se dirige la atención al contexto del desarrollo local, que es precisamente, uno de los objetivos de la responsabilidad social de las empresas, el enfoque de la gobernanza lleva a reconocer que hay unos presupuestos que deberían estar presentes en la concepción, en el diseño y en la ejecución de las intervenciones.

En cuanto al comportamiento general de la dimensión factores que impactan la responsabilidad social, cuyo promedio fue de 2,70, para asignarle una categoría moderadamente eficiente, orientada por el desempeño de sus indicadores. Al contrastar este hallazgo con las bases teóricas, revelo que existe coincidencia con lo señalado por Martínez (2011) el impacto de las prácticas de la responsabilidad social responde a la concepción de un nuevo modelo empresarial, que tiene una dimensión integradora, que va más allá del interés económico, dado que incorpora lo social y lo ambiental; describe la nueva filosofía de algunas empresas que empiezan a convertirse en los actores o sujetos del desarrollo.

Conclusiones

En atención al análisis del impacto de las prácticas de la responsabilidad social en las fundaciones objeto de estudio de Colombia, se concluye que los de mayor impacto resultaron los factores de la gobernanza, debido a moderadamente eficiente, según percepción de la población estudiada.

Recomendaciones

Tomando en consideración los resultados evidenciados en la presente investigación se considera pertinente establecer recomendaciones para fortalecer las debilidades evidenciadas una vez concluida la misma. Se sugiere capacitar mediante talleres vivenciales a los colaboradores que desempeñan cargos en el nivel estratégico de las fundaciones objeto de estudio, acerca del impacto social, que deben ejercer para atender las necesidades en el entorno. Concienciar sobre la atención de las personas, a fin de propender el bienestar de todos desde un trabajo colaborativo fundación- comunidad y viceversa a favor de la calidad de vida de las personas de la sociedad y sus adyacentes comunidades.

Referencias bibliográficas

- Aguilera Castro, Adriana; Puerto Becerra, Doria Patricia (2012) Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social Pensamiento & Gestión, núm. 32, enero-junio, 2012, pp. 1-26 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia
- Ángel, J. (2013). Responsabilidad social y los principios del desarrollo sostenible. ESIC Editorial Primera edición
- Argandoña, A. (2010). Responsabilidad Social de la Empresa. Revista de estudios sociales y de sociología Aplicada. Nº 178.
- Balestrini, A. (2012) Cómo se elabora el proyecto de investigación. 7ma. Edición. Consultores Asociados. Caracas, Venezuela.
- Bernal C. (2010). Metodología de la investigación. México. Editorial Prentice Hall. Tercera edición
- Carneiro, M. (2010). La Responsabilidad social corporativa interna. Editorial Magisterio. Bogotá.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F. Sexta edición
- Martínez, H. (2011). Aprendizaje, servicio y responsabilidad. España. Grupo Planeta.
- Méndez, C (2013) Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Colombia Editorial Limusa.
- Mintzberg, H., (2010). El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. Pearson Educación

- Moreno, J. (2010). La Responsabilidad Social y su Problemática Actual. Colombia. Editorial Mc Graw Hill. Colombia
- Moyano, M. (2009). Esquemas de Acción Social de la Empresa. México. Editorial McGraw Hill.
- Núñez, María Guadalupe; Salom, Jesus; Rosales, Venancio; Paz, Annherys Responsabilidad Social Universitaria: enfoque de gestión ética compartida Opción, vol. 28, núm. 69, septiembre-diciembre, 2012, pp. 579-594 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela
- Paz, A., Harris, J. & Franco, F. (2016). Responsabilidad social gestión compartida con el emprendedor social en empresas mixtas del sector petrolero. Económicas CUC, 37(2), 47-68. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.37.2.2016.03>
- Paz, A y Miquilena, D (2014) Responsabilidad Social: compromiso estratégico con rostro humano multicultural en empresas carboníferas. México. Revista Ide@s CONCYTEG 9(105): Marzo, 2014 pp. 61-71. ISSN: 2007-2716
- Paz, Annherys; Núñez, María Guadalupe; Salom, Jesús y Rosales, Venancio (2013) Responsabilidad social universitaria: moralidad o compromiso en la formación de valores éticos en la educación de futuro. Venezuela. Revista Opción, Año 29, No. 72 (2013): 97 – 116
- Paz, A; Paz, E y Paz, J (2011). Responsabilidad social: un desafío u obligación ante la gestión ambiental en empresas carboníferas. III Jornadas Científicas Internas Dr. José Gregorio Hernández. Universidad Dr. José Gregorio Hernández. Maracaibo/Venezuela 23 y 24 de noviembre de 2011.

Edison Enrique, Perozo Martinez, Yatsira Eliut Jaramillo Peñaloza, Maldís Liani, Iguaran Magdaniel

Paz, A., Sánchez, J y Magdaniel, Y. (2016) **Responsabilidad social: un compromiso de todos**. Colombia. Editorial Universidad de La Guajira. Primera edición.

Sabino, C (2010) **El proceso de investigación**. Caracas. Editorial Panapo

Sen, A. (2013). La Libertad Individual Como Compromiso Social. Editorial Limusa Willey. Colombia

Tamayo y Tamayo, M (2010). **El Proceso de la Investigación Científica**. México. Editorial Limusa. D.F. Séptima edición

Varela, L. V. (2013). Estado del arte de la responsabilidad social. Gestión & Desarrollo, 10 (1), pp. 55-73.
<https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/gyd10-cap3.pdf>

Velazco, C, (2009). Estrategias comunicacionales y procesos de interacción para el aprendizaje social entre actores locales. Universidad Mayor de San Simón. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación; ediciones AGRUCO; COMPAS.

Capítulo 4

Rentabilidad Ética. Perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio empresarial

Ethical profitability Perspective from moral towards the attitude of the business service

Dioneira Miquilena Bermúdez

Para referenciar este artículo:

Miquilena Bermúdez., D. (2019). Rentabilidad Ética. Perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio empresarial. Capítulo 4. En Paz Marcano., A. y Paz, U. (Comp). *Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (pp. 81-104). Santiago, Chile: Sello Editorial Pragmatika.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo reflexionar sobre la rentabilidad ética: perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio empresarial. a investigación se caracterizó como documental y descriptiva, basándose en el uso de la técnica documental, recurriendo a la revisión y consulta de fuentes impresas y electrónicas. Dentro de las consideraciones finales se destaca que la rentabilidad ética persiste en la convicción de la inclusión de los miembros como interlocutores, brindando prioridad al servicio, beneficiarios y participación, así como oportunidades de crecimiento, asumiendo obligaciones corresponsables, en la toma de decisiones. Asimismo, la ética es rentable, porque ahorra costo de coordinación,

prestigio, confianza, ventaja competitiva, cultura empresarial para exaltar su imagen corporativa, resaltando el derecho del carácter social de las instituciones económicas y políticas, reconociendo la responsabilidad social de sus decisiones. Para ello, la gerencia es responsable de las normas éticas del personal a su cargo, en el cumplimiento del código de ética, sobre todo cuando se consideren susceptibles a debilitarse por situaciones fuera de los estándares y dilemas morales. Para ello, los colaboradores deben forjarse de un carácter siendo uno de los fines de la vida en una educación de calidad e igualmente, trascendental trabajar en conjunto para alcanzar metas, las cuales impulsarán la formación de excelentes sociedades, creando riqueza humana, de carácter moral y actitud al servicio empresarial. Finalmente, los resultados obtenidos vislumbran la rentabilidad de la ética para el empoderamiento de las capacidades de las personas, de manera que se desarrollen como comunidades libres, humanas, morales, sociales, responsables, justas y felices.

Palabras clave: Rentabilidad ética, moral, actitud de servicio

JEL: M1, M14

Abstract

The objective of this research is to reflect on ethical profitability: perspective from the moral towards the attitude of the business service. The research was characterized as documentary and descriptive, based on the use of the documentary technique, resorting to the revision and consultation of printed and electronic sources. Within the final considerations it is emphasized that the ethical profitability persists in the conviction of the inclusion of the members as interlocutors, giving priority to the service, beneficiaries and participation, as well as growth opportunities, assuming co-responsible obligations, in decision-making. Likewise, ethics is profitable, because it saves the cost of coordination, prestige, confidence, competitive advantage, corporate culture to enhance its corporate image, highlighting the right of the social character of economic and political institutions, recognizing the social responsibility of its decisions. To this end, management is responsible for the ethical standards of the staff under its charge, in compliance with the code of ethics, especially when they are considered susceptible to weakening by situations outside of moral standards and dilemmas. To do this, employees must build a character being one of the ends of life in a quality education and equally, transcendental work together to achieve goals, which will promote the formation of excellent societies, creating human wealth, moral character and attitude to the business service. Finally, the results obtained envisage the profitability of ethics for the empowerment of people's capacities, so that they develop as free, human, moral, social, responsible, just and happy communities.

Keywords: Ethical, moral, service attitude profitability

Introducción

La ética ha formado parte de una extensa exploración de saberes cultivada desde épocas milenarias, dirigidas a la búsqueda de respuestas sobre el comportamiento social del ser humano desde diferentes ámbitos de interpretación, siendo incuestionable vincular sus reacciones, conductas y sentimientos orientados a lo profundo de sus actitudes que le permitan alcanzar sus fines y propósitos. Poper (2007) señala que la ética o criterios morales es la disciplina filosófica que reflexiona de forma sistemática y metódica sobre el sentido, validez y licitudes (bondad-maldad) de los actos humanos individuales y sociales en la historia.

Igualmente se complementa que dichos actos son guiados por la intuición transmitida por la experiencia humana, formación, así como el conocimiento, la cual se acciona través de una operación racional y comprometida en beneficio de un colectivo, de acuerdo criterios morales que asumen. Es decir, el hombre desde sus inicios realiza un acto pensando en lo que desea obtener, aplicando para ello en su toma de decisiones, ciertas creencias o maneras de ver o interpretar las cosas, para orientarse en acciones que le permitan conseguir su fin.

Bajo estos parámetros, cuando dirige la razón, se espera que la conducta moral resulte del pensamiento racional, tal y como señala Cortina (2003) la ética es considerada como la racionalización del comportamiento humano mediante principios y normas; las cuales guían las prácticas, formas de ser, modos de actuaciones, así como el carácter de las personas y de las instituciones, que si son éticas, ocasionan efectos positivos (virtudes) y beneficiosos para ellos y para la sociedad, de lo contrario, existiría los vicios, como las injusticias, el derroche, el caos, que en definitiva sería negativo para las organizaciones.

En este sentido, la ética, del griego *ethikós*, es el arte de vivir bien, identificando las acciones dirigidas a lo bueno y qué no lo es. Evidentemente, es pertinente para ello estar consiente sobre el porqué de las cosas. Es decir, qué conviene y qué no conviene. Por tanto, es el estudio moral de las reglas que ha de poseer el ser humano para ejercer un comportamiento deseable y virtuoso que le lleve, finalmente, a la felicidad en vida y su labor. Para Soto y Cárdenas (2007, citado en Paz, Harris y Paz, 2015), la importancia de la ética radica en su relación con las nociones fundamentales de moralidad, teniendo consecuencia en relación con la conducta de las personas

Partiendo de las presentes afirmaciones es pertinente iniciar este análisis a través de las siguientes interrogantes: ¿Existe una respuesta con mayor ahínco que la presente? ¿Cómo se vive con plenitud ética? ¿Las empresas realmente se preocupan en instruir a su personal por la ética y la moral? Al respecto y sobre la base de estas preguntas, se presenta el análisis de la Rentabilidad Ética: Perspectiva desde la Moral hacia la actitud de servicio empresarial.

A tales efectos, la ética es la realidad y el saber del comportamiento social y responsable del ser humano, la cual garantizaría a través de la educación en valores, una actitud de servicios integral de sus miembros, qué dictan si algo está bien o mal de la acción, en beneficio de la organización. Para Paz, Harris y Molero (2010, citado en Paz, Núñez, Salom y Rosales, 2013) la ética como fundamento de la gestión empresarial, va más allá de un desempeño organizacional pues debe develar el comportamiento personal de los miembros adscritos a ella enmarcado en su actuación, pues bien no se trata de una conducta inexcusable para dar valor social al proceso irreversible de los cambios del entorno, por el contrario crear un código ético valorativo del crecimiento personal y profesional del ser humano, asimismo, la práctica de acciones sociales responsables del escenario empresarial

Estado del Arte

La tendencia de crecimiento global de la sociedad en general hoy día, exige en su práctica de actuación, estar preparados para enfrentar los desafíos y retos donde destaca una distinción importante en la conducta ética, como premisa y guía de intercambios, que generan alteraciones en la convivencia pacífica, afectando significativamente el rumbo estratégico laboral y su toma de decisiones. La rentabilidad ética es factible y viable en el seno de la gestión empresarial, ya que determina una disminución en los costos de reposición de las tareas, generando ganancias en la productividad esperada.

Por tanto, cada miembro a través de una educación ética permanente, aportará comportamientos a la organización, bajo la formación de ciudadanos, morales, decentes con actitud hacia el servicio, transformen el establecimiento de sociedades comprometidas y confiables. El conjunto de resultados, contribuirá a dar respuesta a la necesidad de incorporar en la gerencia, la adopción de conocimientos claros sobre la ética empresarial, profesional y los códigos de ética, los cuales garantizará la continuidad de acciones justas y fiables. Abordar en esta perspectiva, se constituye la reflexión de la rentabilidad ética y sus implicaciones con el comportamiento moral y la actitud de servicios como valoración en el sector empresarial.

Atendiendo los aspectos planteados se hace mención del trabajo publicado por Schwarz (2018) titulado Rentabilidad ética en la gestión de negocios, donde destaca que, en el contexto empresarial, históricamente la creación de valor para los accionistas ha sido entendida y enfocada casi exclusivamente como la generación de valor "económico y financiero", destinada a un beneficio reducido de grupo de accionistas mayoritarios, quienes generalmente controlan las empresas.

Sin embargo, los tiempos han cambiado y los modelos de negocio (organizaciones, empresas, proyectos, emprendimientos, entre otros) se han visto expuestos sensiblemente a factores de contexto (culturales, sociales, ambientales, regulatorios, entre otros.) que han obligado a las organizaciones a ampliar los beneficios, desde el accionista primero, hacia las partes interesadas (stakeholders).

Finalmente, hacia la sociedad en sus distintas formas de representación concreta, la creación de "valor económico y financiero" empresarial no es suficiente para sostener las operaciones y para la subsistencia de la empresa en el largo plazo; no basta ni siquiera la generación del llamado "valor social".

No obstante, a medida que las empresas crecen, se corporativizan y se vuelven públicas, estas se exponen inevitablemente al escrutinio del mercado, los clientes, el público y los reguladores en clara protección de los intereses del accionista minoritario, el inversionista, el cliente y el público en general. Este nuevo escenario plantea serios retos para la organización empresarial donde requieren transformarse internamente para adecuar sus actividades a este nuevo contexto en el cual surgen a la vez nuevas necesidades de capacidad que la organización debe desarrollar para sobrevivir en el mercado.

De tal manera , que las nuevas capacidades requieren la eliminación de los vicios tradicionales que han derivado en serios problemas de gobernanza ética, los que a su vez se han traducido en enormes casos de corrupción cuya fuente ha sido principalmente una combinación perversa entre un desmedido apetito económico de un sector del empresariado y un sistema podrido de burocrática administración pública, en un contexto de crisis generalizada de valores, donde la línea del conflicto de intereses, la confidencialidad y la independencia, simplemente ha desaparecido.

Frente a esto se requiere una reevaluación profunda de la forma como se conducen las empresas desde la más alta autoridad en el directorio y la gerencia, con miras a detectar y corregir los vicios motores que generan el contexto de esta "crisis ética". Estos vicios se exponen principalmente como metas inalcanzables, incentivos basados solo en lo económico, desprecio por las formas, privilegio del resultado frente al proceso; falta de transparencia, información asimétrica, falta de confidencialidad y ausencia de independencia de partes. El contexto perfecto para alimentar la crisis hasta destruir todo vestigio de valor que una compañía u organización puede tener.

Sin embargo, detectar y corregir los vicios o factores de falla no es suficiente. Se requiere prevenir y predecir para lograr implementar un nuevo concepto, la "rentabilidad ética", la cual consiste en la capacidad para obtener renta medida como utilidad moral a partir de los activos empresariales que la empresa dispone para actuar en el mercado, donde la utilidad moral se obtiene al generar productos, servicios, beneficios, emociones y experiencias con una sólida base de responsabilidad, seguridad y equidad para la sociedad en su conjunto. Estas nuevas métricas deben ser parte del sistema de incentivos que la organización promueve para su subsistencia de largo plazo, procurando a la vez la orientación de las personas correctas, siendo un reto que la sociedad demanda para las empresas del presente que quieran sobrevivir y crecer en el mercado

Por tanto, desde el escenario expuesto por el autor, la rentabilidad ética asume un compromiso moral del ser humano, para evitar efectos que coloquen en riesgo la vida económica de las empresas, por ellos que facultan una mal acción, fuera de los principios u estándares molares, de tal modo que un buen ciudadano desde la formación ética corresponde a un buen gestor empresarial que trabaja en equipo por el bien común.

Otro trabajo, interesante en tema de la ética en las empresas fue publicado Fontrodona y Argandoña (2011) Una visión panorámica de la ética empresarial, en este artículo se trató que la clave para entender qué significa la ética. A través de nuestras acciones no sólo hacemos cosas, sino que además “nos hacemos” a nosotros mismos.

En este particular, se explica que la ética se ocupa de analizar las acciones humanas en tanto que a través de esas acciones los seres humanos nos hacemos mejores o peores. Desde esta perspectiva, la dimensión ética de la actividad empresarial y del trabajo profesional hay que verla como una necesidad, más allá de que en determinados momentos esté más o menos de moda.

Se plantean algunas dificultades para una correcta comprensión de la ética empresarial: la falta de sensibilidad por parte de las personas; el diseño de las organizaciones, que favorecen u obstaculizan el comportamiento ético; una reflexión sobre el papel de la empresa en la sociedad.

Aproximación al concepto de Rentabilidad Ética

La rentabilidad ética permite al campo empresarial garantizar a sus miembros realizar esfuerzos comunes de manera de proporcionar resultados sólidos, creando instituciones justas y fiables como eje central de las relaciones. La rentabilidad ética se maneja a través de la participación integral de sus colaboradores creando una nueva cultura de reinversión apoyada en herramientas dirigidas al compromiso, liderazgo e integridad.

Al respecto Cortina (2003), señala que ahora más que nunca la ética es rentable, es preciso cultivar la confianza como uno de los recursos morales más importantes de las comunidades, ya que el mundo sería más económico en dolor

evitable y también en dinero. Agrega, se debe reivindicar el carácter moral de las instituciones económicas y políticas, porque solo así se reconocerá la responsabilidad social de sus acciones y decisiones. La ética pretende identificar los comportamientos que harán mayor bien a la condición humana.

Asimismo, agrega Paz, Harris y Paz (2015) la ética adquiere sentido cuando es portadora de principios rectores que conducen a una convivencia digna inspirada en el bienestar del ser humano en armonía con su entorno social, cultural y natural. De manera tal, que las dimensiones de la confianza abrirán la disposición de los trabajadores ofreciendo lo mejor de sus competencias, tal y como lo señala Robbins (2004) según las clasifican en:

Integridad:	Es la dimensión más importante, atañe la honestidad y la veracidad, cuando alguien evalúa que tan confiable es el otro.
Competencia:	Contempla las habilidades y los conocimientos técnicos e interpersonales del individuo, cuando se necesita creer que la persona posee capacidades y destrezas para realizar lo que dice que hace.
Congruencia	Evalúa que tanto se puede depender de un individuo, que tan previsible y de buen juicio es en manejar una situación.
Lealtad	Corresponde la disposición de defender y de dar la cara por otra persona, así como que alguien haga que los individuos confíen en él, sin actuar de forma oportunista.
Franqueza	Es la posibilidad de confiar en que alguna persona va a decir la verdad.

De acuerdo a esta ilustración, desde el punto de vista empresarial, los miembros perciben la confianza como una esperanza positiva que otra persona no se conducirá de forma oportunista con palabras, obras o decisiones. La violación a la confianza se pierde cuando no se cumplen los acuerdos mediante intereses. Entonces, cuando ocurren eventos de corrupción, los miembros de la empresa, en su totalidad siempre pierden.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, se afirma que la ética es rentable porque ahorra costo de coordinación, prestigio, confianza, ventaja competitiva, cultura empresarial para exaltar su imagen corporativa. Para ello, es importante trabajar en conjunto con el fin de alcanzar metas, las cuales impulsarán la formación de excelentes compañías, creando riqueza humana al servicio de la sociedad. Para Cortina (2003, citado en Paz, Nuñez, Salom y Rosales 2013). la ética transforma, revitaliza las instituciones modernas, generando cambios positivos en la empresa o en la institución y en última instancia en la sociedad en general.

De igual forma, se afirma que la rentabilidad de la ética se logrará si y solo si, se apueste al empoderamiento de las capacidades de las personas de manera que puedan crecer como comunidades libres, humanas, sociales, responsables, justas y felices. De acuerdo a lo expuesto, la rentabilidad ética, se estudiará a través de la alianza trabajador-. empresa: mediante la Ética Empresarial, Ética Profesional y el Código de Ética, los cuales se desarrolla a continuación:

Ética Empresarial, está constituida por las normas y principios éticos que permiten atender la diversidad de circunstancias presentadas, apoyando el compromiso de los mismos. Para la gestión empresarial la ética de igual modo representa, una vía constante de aprendizaje y estados de conciencia de los actos

ejecutados por sus colaboradores. Partiendo del ámbito conceptual, la ética maneja un círculo correlacionado de acciones consciente entre ethos –hábitos –actos.

En efecto, si ethos, es el carácter con el cual todos los humanos alcanzan sus acciones a través de hábitos repetitivos, es allí donde se van formando con el tiempo las experiencias y el conocimiento, fijando actitudes, que le identificarán moralmente, es decir, se reforzará su personalidad como resultado de los actos conscientes que cada ser ha elegido por sí mismo y por los demás. El hombre en este contexto, se hace y a la vez es hecho por los demás, tanto positivamente, como negativamente. Por ello, se asocia a la realidad y el saber que se corresponde con el comportamiento responsable donde se distingue el concepto del bien o del mal del hombre.

Desde otra óptica, Cortina (2003) reafirma la importancia de la ética como un tipo de saber de los que pretenden orientar la acción humana en un sentido racional, es decir, pretende que se obre racionalmente, por tanto, en el ámbito empresarial, la ética es determinante para alcanzar un saber cónsono dirigida hacia una actuación esperada. De esta forma, la misma autora Cortina (2003), señala que la libertad de elección de los actos de las decisiones personales, recurren a los modos del saber ético, sirviendo para tomar decisiones prudentes y justas.

Bajo estas inferencias se interpreta la prudencia relacionada a la formación de un buen carácter, que le permita al ser humano modificar los elementos morales transformándolos, bien sea para seguirlo, o en su defecto, huir de ello.

No obstante, desde el punto de vista de las decisiones justas de las personas, estas se observan en los valores que racionalmente son respetados, brindando la posibilidad de elegir y de tomar decisiones exclusivamente humanas dado su nivel

de conciencia alcanzado a lo largo de su historia. Puede afirmarse entonces, que el hombre es el único ser vivo que puede tomar decisiones que, aun no siendo consiente, implican una elección de diferentes hechos y aspectos de su vida.

De igual apreciación, Rodríguez (2008), señala que el valor de la justicia y equidad posee como fin práctico, reconocer lo que le corresponde y pertenece a cada cual, hacer que se respete su derecho, recompensando su esfuerzo y garantizando su seguridad. Es por ello, su importancia en el campo empresarial, ya que se refiere a los comportamientos relacionados con el mantenimiento de lo que es justo, razonable o acorde a la ley

De acuerdo a la presente afirmación, Izquierdo (2007) considera que la justicia significa el tratamiento imparcial a los demás, el respeto por igualdad de oportunidades y en general, la no discriminación por ningún tipo de condición étnica, ideológica o cultural. Es así que en el contexto empresarial se gestiona la igualdad de deberes y derechos, brindando oportunidades equitativas y equilibradas.

Ética Profesional Se traduce necesaria para la vida, consiste en actuar reconocido como el deber ser, a través de normas, principios seguido como parte integral de las obligaciones o deberes. En este sentido, el empleado debe alcanzar un desarrollo integro de su persona, reflejado desde el interior del alma, orientando el orden humano para la relación entre las personas, La ética profesional es concreta con conocimientos propios así como condiciones precisas propias para desarrollar dicha actividad de una forma adecuada.

Al respecto, Álvarez y de La Torre (2011), señala que la ética profesional, es la ética que propone motivaciones, virtudes e ideales en la actuación profesional, basada en la conciencia individual, buscando el bien de los individuos en el

trabajo, orientando dicha actuación a través de la interpretación de un código de ética, el cual se describirá a continuación.

Para Velásquez (2008), plantea la ética como la actividad de examinar los estándares morales de uno mismo o los estándares morales de la sociedad, y de preguntarse cómo se aplican éstos en la vida y si son razonables o irrazonables, este es, si se hallan sustentados por buenas o malas razones. Por lo consiguiente, refieren Paz, Harris y Paz (2015) que una persona empieza a hacer ética, cuando toma los estándares morales asimilados de la familia, la iglesia y los amigos.

De la misma manera, Paz, Núñez, Salom y Rosales (2013) la formación ética del ser humano ayuda a su integración profesional, pues bien, este se forma para enfrentar los desafíos insertos en el camino de la vida; por ello la ética no se preocupa sólo de una acción puntual sino de acciones que persisten en el hombre desde su actuación personal como laboral, en los cuales sus acciones con el tiempo se convierten en hábitos.

De tal manera, que para aplicar de forma correcta cada una de las herramientas en la vida personal y profesional, se tiene que contar con un nivel de ética congruente con lo que se hace y se expresa como parte de su quehacer laboral en el ejercicio de las funciones de trabajo asignada. Velásquez (2008), la ética profesional es un estudio especializado de lo que es moralmente correcto o incorrecto, esta se concentra en los estándares morales al ser aplicados a las instituciones, las organizaciones y el comportamiento en los negocios.

Código de Ética Desempeñar un comportamiento correcto es una responsabilidad adquirida individualmente, a fin de fortalecer las ventajas grupales y personales, determinando el grado de identificación de los profesionales a través el

código de ética profesional. Es así como cada organismo o empresa debe diseñar efectivamente los lineamientos, directrices para instruir al personal.

De allí la importancia de brindar orientación al personal en general creando y fortaleciendo la conciencia sobre las responsabilidades de cada cargo, orientadoras de conductas donde además se concentran los valores profesionales así como sus principios. Según Paz, Núñez, Salom y Rosales, (2013) Un código ético es una declaración formal de los valores éticos de la empresa cuya finalidad es guiar la conducta del empleado en una variedad de situaciones en la organización.

De igual forma, se explica que la gerencia es responsable del cumplimiento de las normas éticas del personal a su cargo, sobre todo cuando se consideren susceptibles a debilitarse por situaciones fuera de los estándares y dilemas morales. Al respecto, Koontz, Weihrich y Cannice (2008) señalan que un código es una declaración política, principios o reglas que guían el comportamiento ético no solo de las empresas, sino también deben de guiar el comportamiento de todas las organizaciones y en la vida diaria.

Perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio

La moral es un conjunto de normas, valores y creencias existentes y aceptadas en una sociedad que sirven de modelo de conducta y valoración para establecer lo que está bien o está mal, a su vez generando oportunidades que induzcan en solucionar los problemas de los ciudadanos, las instituciones a través de normas necesarias para generar esos cambios.

Sobre el particular, Cortina, (2003), señala a la moral como un conjunto de principios, preceptos, mandatos, prohibiciones, permisos, valores e ideales de vida buena que en su conjunto conforman un sistemas más o menos coherente, propio

de un colectivo humano concreto en una determinada época histórica. Es decir, es un sistema de contenidos que refleja una determinada forma de vida. Igualmente señala a la moral como un determinado modelo ideal de buena conducta socialmente establecida.

De allí que, el contexto empresarial aplicará estrategias dirigidas a recuperar determinados referentes de la conducta moral de los gestores corporativos al momento de evaluar la organización en su conjunto. Sobre estas afirmaciones se pretende entonces, fomentar la reflexión acerca del compromiso que debe tener todo profesional en su ámbito de acción, a través del estado de conciencia de las repercusiones positivas o negativas que genere su comportamiento social.

Según los criterios de Prado (2000, Citado en Paz, Prieto y González , 2018) la ética se basa en tres instancias que intervienen en las actuaciones por tanto debe relacionarse con la vida en el profesional, en el cliente y en la sociedad, para respetar las actuaciones y conseguir su cometido en el principio de beneficencia.

Es oportuno dedicar un espacio para describir que los estudios realizados en varias organizaciones confirman que los empleados que poseen la ética de trabajo sienten usualmente una obligación moral con respecto a la ética, más que como una elección racional o empresarial.

En virtud de la finalidad propia de su profesión, el trabajador tiene que cumplir con unos deberes, pero también es merecedor de derechos. Es importante saber distinguir hasta donde él debe cumplir con su deber y a la vez debe saber cuáles son sus derechos para conducirse correctamente.

Actitudes al servicio: Estado mental disposición. Tipos y Elementos

Las Actitudes pueden haberse formado desde los primeros años de vida y haberse reforzado con el aprendizaje de las vivencias en sociedad, dependiendo su aceptación, de las respuestas de cada individuo. A tal fin Alcover (2007), señala que la actitud hacia el servicio es el grado hasta el cual una persona se identifica psicológicamente con el trabajo que realiza así como su importancia. Es por ello, que se observa un progreso de adaptación, donde el empleado ingresa a la empresa, ajustándose a su trabajo, de manera afectiva e interés hacia las tareas, demostrando y/o respondiendo por medio de actitudes el nivel de adaptabilidad y aceptabilidad del nuevo entorno.

Para Paz, Prieto y González (2018) se evidencia en las empresas que los gerentes organizacionales afrontan problemas éticos en su vida profesional diariamente, sin embargo, en muy pocas ocasiones deben tomar decisiones que no incluyan alguna dimensión o faceta ética, para llevar a cabo el desempeño inequívoco en su rol laboral., por tanto, debe manifestar su comportamiento basado en la ética profesional y el código de ética empresarial, como guía que conduce a un desempeño ético en el cargo que cumple las funciones asignadas.

Puede decirse entonces según aporte de Milton (2007), que la actitud de servicio es un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones que se enfrenta. Por tanto, se observa una tendencia a actuar hacia o en contra de algún factor ambiental, el cual se convierte con ello en un valor positivo o negativo.

De esta forma, se interpreta a la actitud de servicio como el grado donde los empleados se sumergen a sus labores, dedicando tiempo como parte de la planificación de tareas comprometidas por ejecutar, reconociendo para ello el valor e importancia personal, conductual y social.

Igualmente se aprecia la actitud de servicio, como un proceso de aprendizaje, tal como lo afirma Alcover (2007) quien señala que posee un carácter aprendido y se forman a partir de la información procedente de los miembros de la familia, los maestros, compañeros de escuela, de los grupos de amigos, de las personas o grupos que se adoptan como modelos, de los compañeros de trabajo, de las asociaciones u organizaciones a las que pertenece orientando los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o se hace tienen una misma incidencia. Existe una interpretación de diversos tipos de actitudes, entre las que se citan a continuación:

Actitud Reflexiva, se refiere al sentido crítico con que el trabajador debe desarrollar sus tareas de análisis de fuentes, a la atención detallada que debe prestar en la detección y selección de los problemas implicados en su investigación, a la postura juiciosa para llevar a cabo la comprobación de sus hipótesis así como al examen cuidadoso de la proyección de las diferentes actividades involucradas en el proceso de ejecución de las tareas.

Actitud Objetiva, se refiere a la disposición con que debe contar el trabajador a fin de estudiar y enfocar las fuentes de conocimiento tal como son. Hace referencia a la imparcialidad intelectual y a la interdependencia de criterio para juzgar los datos y los pensamientos ajenos; a la capacidad de recorrer las etapas de la ejecución de los proyectos asignados, libre de prejuicios, opiniones e ideas preconcebidas.

Esta cualidad, por estar basada en un criterio realista, remite a la capacidad de auto-crítica que debe tener el trabajador a fin de reconocer y corregir errores.

De acuerdo a los siguientes parámetros, es pertinente, evaluar igualmente la importancia de identificar los elementos de la actitud de servicio con el propósito de comprender la multidimensional de la conducta organizacional; los miembros de las empresas en su integridad y práctica profesional deben cumplir con ciertas cualidades como perfil ético, que le permitirán ser un poco más consiente del producto de su trabajo, para no generar caos en la humanidad; entre estos elementos de la actitud con que debe contar un trabajador, se identifican:

Actitud Cognoscitiva, según señala Hollander (2009), plantea como el problema mismo del conocimiento el cual, constituye la búsqueda de relaciones que se dan entre los objetos que el sujeto quiere conocer. Las creencias y demás elementos cognoscitivos como por ejemplo el conocimiento, la manera de encarar el objeto, relativos al objeto de una actitud, constituyen el componente cognoscitivos de la actitud.

A este respecto, Papalia, Wendkos y Duskin (2009) refuerza señalando que es el modo en que se percibe un objeto, suceso o situación, igualmente se destaca los pensamientos, ideas, creencias sobre lo que el sujeto tiene acercada algo, asumiendo una actitud cognoscitiva, quien frente a lo desconocido manifiesta una apertura al conocimiento; mostrando una disposición a aprender e indagar la realidad de las cosas.

Asimismo, igual apreciación se requiere que el trabajador tenga el amor por la empresa, se identifique plenamente con la conciencia de que es el medio para la obtención de los conocimientos científicos y filosóficos, es decir, de los conocimientos racionales.

Por otra parte, la actitud moral se refiere a la honestidad y a la responsabilidad que debe asumir el trabajador en el ejercicio de sus actividades. La actitud de servicio es producto de un proceso de aprendizaje, el cual brinda actualización a los trabajadores sobre las últimas tendencias del saber, apoyado a través de la acción identificada a través de los elementos presentes en la actitud de servicio, el cual según Alcover (2007), señala que posee un carácter aprendido y se forma a partir de la información procedente de los miembros de la familia, de los maestros, compañeros de la escuela, de los grupos de amigos, de las personas, que se adoptan como modelo u organizaciones donde pertenece.

Los elementos de la actitud son importantes para comprender la conducta organizacional, sin embargo la conducta es multidimensional donde operan varios elementos de manera simultánea comprende aspectos como: Elementos Afectivos

Según Goleman (2006), el elemento afectivo comienza sintonizando el torrente de sensaciones que está presente siempre en el individuo, el reconocimiento de qué modo esa afectividad dan forma a lo que se percibe, piensa y hace.

Bajo los siguientes parámetros, las personas que se destacan esta actitud tienen conciencia de su efectividad y las expresan socialmente de la manera adecuada, siendo el caso contrario aquellas que no son expresivas, se dice que son personas desconfiadas y de escasos humores positivos.

El elemento se compone de la emoción la cual es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por algunas impresiones grabadas en el cerebro lo que provoca un determinado estado psicológico en el cuerpo humano. Tal apreciación es sustentada por Whittaker (2006) que revela que las emociones es

el impulso que induce la acción y esta puede transformar a sus miembros, modificando su personalidad, así como los modos de actuación.

Entre los diversos procesos de transformación a sus miembros está la educación, siendo socialmente deseable por las personas, grupos, organizaciones, instituciones, entre otros con el fin de articular el conocimiento como herramienta de vanguardia a las prácticas y compromisos laborales de una forma certera y de gran desempeño estratégico.

Elemento Conductual

Es la tendencia o disposición a actuar de determinada manera con referencia a un objeto, suceso o situación, entre los elementos conductuales está la conducta la cual es el sistema dialéctico, significativo en permanente interacción inter sistemática e intrasistémica, normalmente involucra una modificación mutua entre el individuo, su entorno, así como una modificación de su mundo interior. Es el comportamiento que cada individuo desarrolla en los diferentes ambientes con los que se enfrenta.

Metodología

La investigación es de tipo documental, bibliográfica, a través de la utilización de la hermenéutica, como técnica para la discusión e interpretación de la sustentación teórica y metodológica que permitieron interpretar la contextualización del objetivo principal reflexionar sobre la rentabilidad ética: perspectiva desde la moral hacia la actitud de servicio empresarial, específicamente lo relacionado a la alianza trabajador-empresa: mediante la Ética Empresarial, Ética Profesional y el Código de Ética. Así mismo la Perspectiva desde la moral hacia la actitud del servicio.

De tal manera que se recurrió a un diseño bibliográfico, pues se revisaron y consultaron fuentes filosóficas, científicas y doctrinales diseminadas en documentos tanto físicos como electrónicos, en este sentido, se consultaron desde la perspectiva metodológica a autores como Hurtado (2010); Tamayo y Tamayo (2010); Méndez (2013); Hernández, Fernández y Baptista (2014), Arias (2016); entre otros.

Consideraciones finales

Todos los seres humanos tienen inevitablemente una estructura moral, es decir no existe cuestionamiento para decidir si está presente la moral o no, porque definitiva y biológicamente, es decir, por naturaleza se nace con un determinado temperamento., representado en un carácter, el cual en el hacer de la vida y crecimiento, se va adecuando para manifestar una predisposición que permitirá tomar decisiones entre diferentes alternativas de actuación, positivas o negativas.

En este sentido, la rentabilidad laboralmente ética persiste sobre la convicción de la inclusión de los miembros como interlocutores, brindando prioridad al servicio, beneficiarios y a la participación de sus miembros, brindando oportunidades de crecimiento a sus miembros, asumiendo obligaciones corresponsables, en la toma de decisiones.

Por tanto, la ética en el trabajo y el profesionalismo son fundamentales para un buen entorno y desarrollo de una empresa. Tener ética en el trabajo significa ser cortés, honesto y responsable, entre su entorno laboral y con los clientes a quienes le brindará algún servicio, tiene mucho que ver con los valores personales. Es terminar a tiempo su trabajo, cumplir con sus tareas, brindando la mejor calidad posible.

Las empresas en línea con la rentabilidad ética se apoyan con una moral alta y el trabajo en equipo, siendo dos ingredientes para el éxito empresarial, en beneficio de la sociedad, permitiendo resguardar sus necesidades básicas, mejoramiento de la calidad de vida, su propio bienestar, nivel profesional y la relación con los grupos de interés en estrecha subsistencia de los unos a los otros. De igual forma, se afirma que la rentabilidad de la ética se logrará si y solo si, se apueste al empoderamiento de las capacidades de las personas de manera que puedan crecer como comunidades libres, humanas, sociales, responsables, justas y felices.

Rreferencias bibliográficas

- Alcover, C. (2007). **Introducción a la psicología del trabajo**. España Editorial McGraw. Hill latinoamericana.
- Álvarez, D y De Torres J (2011) ¿Empresas des-almadas? Una visión ética del mundo empresarial. España. Editorial S.L. – DYKINSON
- Arias, F (2016). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Caracas–Venezuela. Editorial episteme. Séptima Edición corregida
- Cortina (2003). **Las tres edades de la ética empresarial**. España. Revista Iberoamericana de Educación. pp 17-38
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=917317>
- Fontrodona, Joan; Argandoña, Antonio(2011) Una visión panorámica de la ética empresarial *Universia Business Review*, núm. 30, 2011, pp. 12-21 Portal Universia S.A. Madrid, España
- Goleman, D. (2006): *Inteligencia Social: La nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas*, Editorial: Planeta, Estados Unidos.

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F. Sexta edición
- Hollander, E. (2009). **Principios y métodos de la Psicología Social**. Argentina. Editorial Amorrort Editores.
- Hurtado, J (2010) **Metodología de la Investigación**. Venezuela. Fundación Sygal. Editorial Magisterio
- Izquierdo, P. (2007). **Valores**. Caracas. Venezuela. Editorial Paulinas
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice (2008). **Administración. Una perspectiva global**. México. Editorial Graw Hill Interamericana
- Méndez, C (2013) *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Colombia Editorial Limusa.
- Milton, J. (2007). **Psicología Industrial**. México. Editorial Trillas.
- Papalia, D Wendkos O y Duskin, R (2009) **Psicología del desarrollo** México. Mcgraw-hill/interamericana editores, S.A. DE C.V. Undécima edición
<http://www.ceum-morelos.edu.mx/libros/libropsicologia.pdf>
- Paz, Annherys; Harris, Jaiham y Paz, José (2015) *Cultura ética y responsabilidad social: identidad con rostro humano en universidades*. Ponencia presentada en la VII Jornadas Científicas Nacionales Dr. José Gregorio Hernández “El desarrollo de un país depende de la ciencia. Dr. Jacinto Convit” Maracaibo Venezuela, 26, 27 y 28 de noviembre de 2015. ISBN: 978-980-7437-12-7
- Paz, Annherys; Núñez, María Guadalupe; Salom, Jesús y Rosales, Venancio (2013) *Responsabilidad social universitaria: moralidad o compromiso en la formación de valores éticos en la educación de futuro*. Venezuela. Revista Opción, Año 29, No. 72 (2013): 97 – 116

- Paz, a; Prieto, R y González, D (2018) **Ética profesional en empresas de servicios de telefonía móvil en Venezuela** Maracaibo, Venezuela X Jornadas Científicas Nacionales Universidad Dr. José Gregorio Hernández “ Aportes para el desarrollo desde una perspectiva emprendedora”, 22 y 23 de noviembre de 2018
- Poper, J (2007). **Las virtudes fundamentales**. Madrid Ediciones de la Universidad Católica.
- Robbins, S. (2004) **Comportamiento Organizacional**. 9na. Edición. Editorial Prentice Hall Pearson.
- Rodríguez, M. (2008). **Formación Gerencial en valores**. Editorial Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Schwarz, M (2018) Rentabilidad ética en la gestión de negocios.
<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/rentabilidad-etica-en-la-gestion-de-negocios>
- Tamayo y Tamayo, M (2010). **El Proceso de la Investigación Científica**. México. Editorial Limusa. D.F. Séptima edición
- Velásquez, M. (2008). **Ética en los negocios, conceptos y casos**. México. Editorial Mac Graw-Hill. Sexta edición.

Capítulo 5

Salud ocupacional como fundamento estratégico en organizaciones de servicios de construcción en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha

Occupational health as a strategic foundation in the organizations of construction services in the special tourist and cultural district of Riohacha

Jhon Bleiner, Muñiz Rodríguez
Horacio Bienvenido, Suarez Barros
Iván Sánchez Valbuena

Para referenciar este artículo:

Muñiz Rodríguez , J., Suarez Barros., H., Sánchez Valbuena, I. (2019). Salud ocupacional como fundamento estratégico en organizaciones de servicios de construcción en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha. Capítulo 4. En Paz Marcano., A. y Paz, U. (Comp). *Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (pp. 105-134). Santiago, Chile: Sello Editorial Pragmatika.

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito principal analizar la Salud ocupacional como fundamento estratégico de las empresas de servicios de construcción en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha

Metodológicamente, la investigación se catalogó como enfoque cuantitativo, paradigma positivista, teniendo investigación descriptiva y diseño no experimental, de campo, apoyada en la técnica de la encuesta e instrumento de recolección un cuestionario de 9 ítems con cinco (5) alternativas de respuestas con opciones múltiples, previamente validado por 10 expertos, mientras que la confiabilidad fue calculada por el coeficiente de Alpha Cronbach, con un resultado del 0.93. En relación a los resultados se evidencia que la salud ocupacional como fundamento estratégico que aporta al bienestar de los trabajadores, argumentando sus acciones en principios que mitigan los factores de riesgos en el ambiente de laboral, pudiendo salvaguardar la integridad física de los colaboradores y proteger las instalaciones y equipos que pudiesen afectar la productividad organizacional y el personal en todas sus áreas

Palabras clave: Salud ocupacional, fundamento estratégico, empresas de servicios de construcción

JEL: J24, J28, D2, D21, I0, I1, I3, I31

Abstract

The main purpose of this research was to analyze Occupational Health as a strategic foundation for construction services companies in the special tourist and cultural district of Riohacha. Methodologically, research was classified as a quantitative approach, positivist paradigm, having descriptive research and non-experimental design, field, supported by the technique of the survey and collection instrument a questionnaire of 9 items with five (5) alternative answers with multiple options, previously validated by 10 experts, while the reliability was calculated by the Alpha Cronbach coefficient, with a result of 0.93. In relation to the results, it is evident that occupational health as a strategic foundation that contributes to the welfare of workers, arguing their actions in principles that mitigate the risk factors in the work environment, being able to safeguard the physical integrity of the employees and protect the facilities and equipment that could affect organizational productivity and personnel in all its areas

Keywords: Occupational health, strategic foundation, construction services companies

Introducción

Desde hace algunas décadas las exigencias del mercado, en las empresas dedicadas a diferentes actividades comerciales, se han visto en la necesidad de demandar estándares de requerimientos a sus altos directivos, a fin de mantener su estabilidad y competitividad en la oferta de sus bienes y servicios, las cuales debe propender la prácticas de actividades relacionadas con las competencias necesarias para afrontar los exigencias del mercado global, situación que se ve permeada por diversos factores, como la globalización, la tecnología, los avances de los procesos comunicacionales, permitiendo la aplicación de tendencias como empowerment, reingeniería, benchmarking, por mencionar algunos que se incorporan para impactar en los resultados de la calidad en la gestión empresarial.

Debido a esto es necesario que las empresas, se adapten a una serie de elementos estratégicos que reúnan las condiciones laborales para garantizar su estabilidad en el mercado, de tal manera que posicionarse en un escenario competitivo, representa un medio que ofrece calidad de los procesos de trabajo, donde los colaboradores constituyen el capital humano que aporta al desempeño de la excelencia empresarial. Para Paz, Soler y Muñiz (2016) el éxito en la gestión de la seguridad e higiene laboral como estrategia de productividad en las empresas, facilita el desempeño eficaz y eficiente de los colaboradores, donde en conjunto con el apoyo de todos los que hacen parte de las empresas edifican la excelencia, bajo estándares de calidad y seguridad enmarcados en la filosofía de gestión que otorga identidad cultural a su gente

En este sentido, para garantizar la excelencia en la calidad de los procesos las organizaciones y al desarrollo económico de los países, las empresas deben responder a los indicadores de rendimiento de sus operaciones, planteados en el

plan estratégico como medio para evaluar el uso de los recursos y las actividades del quehacer diario, siendo preciso el establecimiento de controles, a fin de valorar el cumplimiento de los procedimientos de trabajos, y luego establecer correctivos de ser necesarios, pudiendo fomentar desde una cultura de seguridad la salud e higiene en el laboral entre los colaboradores

Por lo tanto, a razón de lo expuesto el hombre como agente que agrega valor a la gestión empresarial, su vocación laboral, lo convierte en un socio estratégico, donde a través de sus competencias facilita el alcance de los objetivos planteados por la empresa construcción, donde estas requieren velar por la seguridad ocupacional de los colaboradores, por tratarse de un tema que, aunque no es novedoso, hace parte del alcance de los indicadores de calidad y excelencia laboral.

Según Paz, Soler y Muñiz (2016) la seguridad e higiene laboral no corresponde a un tema novedoso en la gestión de las empresas de construcción, por ellas desde siempre han buscado mecanismos para resguardar no solo la capacidad física y mental de sus colaboradores, sino también la infraestructura donde este desempeña sus funciones de trabajo, pudiendo garantizar su bienestar y mitigar efectos que coloquen en riesgo la calidad de vida

En este sentido, la salud ocupacional, comprende una actividad de la gerencia de recursos humanos responsable de resguardar la salud física y mental de los colaboradores de la empresa, además del patrimonio de sus equipos e infraestructura; razón por la que tiene como finalidad, tanto promover como mantener el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo, ya que a través de su aplicabilidad se busca mantener el control en la gestión de las actividades laborales, buscando mitigar efectos que deterioren la calidad de vida, y con ello evitar el desmejoramiento de la salud ocasionada por las

condiciones de trabajo, protegiéndolos en su desempeño de aquellos riesgos inherentes a la función de trabajo y agentes nocivos.

En este mismo orden de ideas, dado la problemática en los diversos ambientes laborales de las empresas objeto de estudio, se evidencian agentes y sustancias que pudiesen incidir en la calidad de vida de los colaboradores y con ello la salud, por ser ellas el medio de contacto de trabajos, las cuales, son potencialmente peligrosas cuando se adolece de la prevención de riesgos con medidas que cultiven el trabajo seguro y libre de riesgos, que pudiesen deteriorar la calidad de vida de las personas, y como resultado la salud, afectando los indicadores de productividad empresarial. A razón de ello este artículo está destinado a analizar la Salud ocupacional como fundamento estratégico de las empresas de servicios de construcción en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha

Con base de lo anteriormente planteado, la salud ocupacional es considerada en un contexto mundial como una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención, el control de enfermedades, accidentes con la eliminación de los factores, así también como las condiciones que ponen en peligro la seguridad en el trabajo, siendo la misma, una estrategia para adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

De tal manera, que la seguridad se ha convertido en un reto para las organizaciones, debido que esta busca evitar la producción de daños, resaltando y aprendiendo de los hechos ocurridos, con el fin de no volver a incurrir en ellos; por tanto, el legislador a escala mundial, sin exclusión de los países latinos como Colombia ha establecido normas para proteger a los colaboradores en sus espacios laborales, donde en caso de presentarse alguna situación anormal, los mecanismos para la reducción y control de ellos. En Colombia en la Ley 9 de 1979, en su título 3,

artículo 81, expresa que “...la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo socio-económico del país, su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en el que participan el Gobierno y los particulares” (Congreso de Colombia, 1979, p 11).

Por tanto, la seguridad es un elemento imprescindible en el desarrollo y efectividad de las actividades desarrollada por su fuerza laboral en la organización, el cual busca encontrar respuestas a diferentes situaciones que se presentan diariamente. En este sentido, sus acciones buscan tanto promover como proteger la salud de los mismos, donde la prevención de los accidentes de trabajo, las enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas, son consideradas una amenaza potencialmente perjudicial en los lugares de trabajo.

En consecuencia, una persona activamente laborando en un contexto de salud ocupacional tiene como criterio de percepción en la aplicación de un modelo integrador, empresa, colaborador- entorno, superando las líneas divisorias entre los elementos que lo conforman. Asimismo, siendo principios claves la integralidad, la coherencia, la participación, la flexibilidad, la permanencia, la gradualidad, la pluralidad, la complementariedad y el grado de pertenencia hacia la organización En Colombia, de acuerdo a la resolución 1016 de Marzo 31 de 1989, se reglamentó la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país, bajo los subprogramas Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.

Es así como se infiere, que durante décadas la seguridad no era un tema prioritario en la gestión integral de las organizaciones, puesto que sus acciones estaban destinadas alcanzar los indicadores económicos derivados de la producción,

sin asumir la evaluación de riesgos; los cuales desencadenaban daños inevitables, que se limitaban y no iban más allá del cumplimiento legal exigible, esto con el fin de obviar las sanciones que le acarearía el incumplimiento de esta.

Por consiguiente, en la actualidad las organizaciones, sin ser ajena las de servicios de construcciones ubicadas en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha, deben contar con personal altamente calificado, que gocen de una formación específica para garantizar la protección ellos, sin excluir ningún colaborador por más sencillo que parezca la actividad que desempeña en el espacio de trabajo.

Por lo tanto, una organización con políticas en materia de salud ocupacional debe establecer metas colectivas, tener procesos de mejoramiento, descartar los comportamientos críticos, barreras exteriores, de tal manera formar tanto líder como facilitadores. En conclusión, tanto las competencias como las políticas de salud ocupacional son determinantes para que las empresas objeto de estudio se integre de manera eficiente en un mercado altamente exigente como el globalizado.

En el caso particular, las empresas de servicios de construcción en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha se observa, poco cumplimiento de las políticas para fomentar la aplicación de planes de mejoramiento continuo del ambiente laboral, a pesar de motivar la integración de los colaboradores con la alta dirección, además que se no se muestra prioridades en los planes de salud ocupacional, lo que pudiese estar en riesgo los empleados por las condiciones del entorno, aunado a la falta proveer equipos de seguridad con los cuales se obtengan condiciones de seguridad saludables y adecuadas para el desempeño del trabajo asignado

Para Arévalo (2010) la Salud Ocupacional (SO) comprende un conjunto de actividades de orden técnico, legal, humano y económico, para la protección del trabajador, así como la propiedad física de la empresa, mediante la prevención y el control de las acciones del hombre, de las máquinas y del medio ambiente de trabajo, con la finalidad de prevenir y corregir las condiciones y actos inseguros que pueden causar accidentes.

No obstante, agrega, González (2010), que la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, definen la Salud Ocupacional como la rama de la salud pública orientada a promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos en su empleo de todos los agentes perjudiciales para la salud; en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre en su actividad.

Igualmente, Almirall (2010), considera que la salud ocupacional intenta mantener un ambiente agradable y libre de incomodidades, para garantizar al hombre y a la mujer la posibilidad de que se conserven sanos, íntegros y productivos en sus ocupaciones, para alcanzar este objetivo utiliza herramientas de las ingenierías y de la medicina, así como de otras disciplinas afines para medir, evaluar y controlar las condiciones ambientales que podrían afectar el bienestar de los trabajadores. En líneas generales, los autores coinciden que la salud ocupacional, facilita crea medidas para mitigar los factores de riesgo que pudiesen afectar la salud de los colaboradores a razón de las condiciones de los espacios de trabajo.

Principios del modelo de salud ocupacional

Para Arévalo (2010) un modelo de salud ocupacional debe ser capaz de garantizar el cumplimiento de las políticas ambientales y logro de los objetivos en

seguridad e higiene laboral, así como prever la actuación de la empresa ante incidentes y accidentes laborales. Los principios vienen dados para garantizar la vida, salud y bienestar de los trabajadores y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores.

Por consiguiente, agrega Arévalo (2012), que el principio de la salud ocupacional implica satisfacer las necesidades materiales por medio del trabajo y otras formas de producción, sin poner en peligro a corto ni a largo plazo la salud humana, el ecosistema, o la salud de la comunidad. Por tanto, el trabajador sano, productivo y motivado es un actor clave en el desarrollo socioeconómico en general.

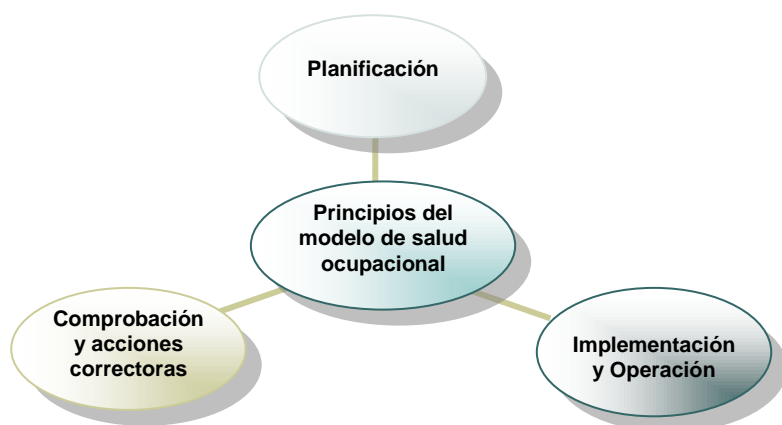


Figura 1. Principios del modelo de salud ocupacional

Fuente: Elaboración propia (2019)

En este particular, Pérez y Oteo (2012), indican que en los principios prima la importancia del trabajador y la adaptación de las condiciones de trabajo a la persona que lo ejecuta; esto, aunado a la oportunidad de participar en decisiones administrativas o relacionadas con la forma en que se organiza el trabajo, tiene

efectos beneficiosos en la salud, contrarresta el estrés y promueve la motivación y la productividad de los empleados.

-Planificación: Arévalo (2010), la organización debe planificar, establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de los peligros, la evaluación de los riesgos y la implementación de las medidas de control necesarias; por tanto estos deben incluir: actividades rutinarias y no rutinarias; actividades de todo el personal que tenga acceso al emplazamiento del trabajo (incluidos los subcontratados y visitantes); instalaciones en el emplazamiento del trabajo, ya sean proporcionadas por la organización o por otros.

Según Pérez y Oteo (2012), la organización debe planificar, establecer y mantener documentados los objetivos sobre la seguridad y salud ocupacional, en cada una de las funciones y niveles pertinentes dentro de la empresa; cuando establezca pero al igual al revisar sus objetivos, la organización debe considerar sus requisitos legales y otros, sus peligros, riesgos para la salud ocupacional, sus opciones tecnológicas, sus requisitos financieros, operativos, y de negocio, asimismo, el punto de vista de las partes interesadas. Debido a que los objetivos deben ser coherentes con la política de salud ocupacional, incluyendo el compromiso de mejora continua.

Para Arévalo (2012), indica que las organizaciones para establecer y mantener programas de gestión de salud ocupacional para alcanzar sus objetivos, deben planificar e incluir la documentación de las responsabilidades y las autoridades establecidas para alcanzar los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la empresa; así como los medios y los plazos de tiempo en los que los objetivos tienen que ser alcanzados. Por otra parte, Bernal y otros (2017) la planificación, se basa en

aplicar técnicas que llevan a decidir qué es lo que se debe hacer, como se debe hacer y cómo se evalúa aquello que debe hacerse, posterior a haberlo realizado.

No obstante, refieren Bernal, Ordoñez y Quintero (2017) en los aspectos contemplados en su artículo, que en Colombia en el decreto 1072 de 2015, específicamente en los numerales del artículo 2.2.4.6.17, la planificación comprende tres aspectos esenciales al momento de abordar la aplicación del tema de salud ocupacional en las empresas, entre ellos: 1. Cumplir con la legislación a nivel Nacional que se encuentra vigente para riesgos laborales. 2. Fortalecer los componentes del SG-SST (Sistema de gestión, seguridad salud y trabajo). 3. Mejora continua en los resultados en cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa.

De acuerdo a la postura de los autores, Arévalo (2010), Pérez y Oteo (2012), Arévalo. (2012), las políticas de gestión de salud ocupacional deben ser revisados a intervalos programados y regulares, cuando sea necesario, por ello el programa de gestión de salud ocupacional será modificado para hacer frente a los cambios en las actividades, productos, servicios o condiciones operativas de la organización. De igual manera, debe mantener un procedimiento para identificar y acceder a los requisitos legales y otros de salud ocupacional que le sean aplicables.

-Implementación y Operación: Para Arévalo (2010), tanto la implementación como la operación de un modelo de salud ocupacional, se deben definir, documentar y comunicar las funciones, las responsabilidades y las autoridades del personal que las gestiona, realiza y verifica actividades que tengan efectos en los riesgos de salud ocupacional de las labores, instalaciones y procesos de la organización, con el fin de facilitar la gestión de la salud ocupacional.

Por otra parte, expone Rivas (2009), que la implementación y operación de un modelo de salud ocupacional, el personal debe ser competente para realizar las tareas que puedan impactar sobre la misma en el lugar de trabajo, entonces la competencia debe estar definida en términos de educación apropiada, formación y/o experiencia.

Para Almirall (2010), considera que, en la implementación y operación de los modelos de salud ocupacional, las organizaciones deben tener procedimientos para asegurar que la información pertinente sobre salud ocupacional sea comunicada hacia y desde los empleados y otras partes interesadas. Las disposiciones sobre la implicación de los trabajadores y sobre las consultas deben estar documentadas y las partes interesadas deben estar informadas.

Por lo tanto, según los criterios que argumentan Arévalo (2010), Rivas (2009), Almirall (2010), la implementación y operación, consiste en proteger los procedimientos para el control de todos los documentos, con el objeto de ser localizados, periódicamente revisados, comprobados, según sea necesario y aprobados como adecuados por personal autorizado; identificando aquellas operaciones y actividades que están asociadas con riesgos donde es necesario aplicar medidas de control.

-Comprobación y acciones correctoras: según Arévalo (2010), expone que, para comprobación y acciones correctoras de un modelo de salud ocupacional, la organización debe establecer y mantener procedimientos para supervisar y medir los resultados de la salud ocupacional con una regularidad establecida.

Estos procedimientos deben proporcionar: medidas cuantitativas y cualitativas, apropiadas a las necesidades de la organización; supervisión del grado

en que son alcanzados los objetivos de la organización en salud ocupacional; medidas proactivas de los resultados que supervisen el cumplimiento del modelo de salud ocupacional.

Para Arévalo (2012), la comprobación y acciones correctivas en función de la salud ocupacional la empresa debe mantener procedimientos para definir las responsabilidades y la autoridad para el tratamiento y la investigación de los accidentes, los incidentes y las no conformidades; tomar acciones para mitigar cualquier consecuencia que surja de los accidentes, los incidentes o las no conformidades; la iniciación y realización de las acciones correctoras y preventivas; la confirmación de la eficacia de las acciones correctoras y preventivas tomadas.

Señala Pérez y Oteo (2012), la organización para la comprobación de acciones correctoras, se debe establecer a través de procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de salud ocupacional; así como de los resultados de las auditorías y de las revisiones. Los registros deben ser legibles, identificables y trazables con las actividades implicadas y mantenidos de forma apropiada en el sistema y la organización, para demostrar la conformidad con la especificación legal vigente.

A razón de los aspectos contemplados por Arévalo (2010), Arévalo. (2012), Pérez y Oteo (2012), esta revisión debe ser documentada., orientándose a la posible necesidad de cambios en la política, los objetivos y otros elementos del modelo de salud ocupacional a la luz de los resultados de las auditorías al sistema de gestión de SO, circunstancias cambiantes y el compromiso sobre la mejora continua.

A modo general, se expresa que el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, en el contexto de las empresas tanto públicas como privadas que sustentan la economía a través del sistema productivo Colombiano, deben cumplir

directrices de la salud ocupacional bajo el binomio empresa - colaborador, bajo el Decreto 1072 de 2015 versión actualizada abril (2017), que regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo., siendo el único instrumento reglamentario del Sector Trabajo, en el cual se compila las normas que normalizan el trabajo y que antes estaban dispersas.

En este particular , a través del referido decreto se hace referencia en los numerales 2.2.4.6.4.4 de su articulado ; asimismo en la Resolución 1111 de 2017, entendiéndose como sistema de gestión , salud, seguridad y trabajo como el proceso que desarrolla una mejora continua de pasos lógicos y por etapas, basado en la constante mejora, donde se incluyen aspectos tales como: política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoria y gestiones de mejora, buscando anticiparse, valorar y auditar, con el propósito de reconocer, valorar y vigilar, los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo, y con ello plantear acciones preventivas , pero al igual correctivas ce ser necesario

Estado del Arte

En cuanto a trabajos desarrollados en la temática de salud ocupacional, en los diversos sectores de la economía en américa latina, se encuentra el articulo planteado, por Bernal, Ordoñez y Quintero (2017) titulado Diseño de la fase del planear de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en él se desglosaron aspectos, como introducción, donde se explica que los diversos cambios que se presentan a diario en las organizaciones frente a los escenarios de trabajo y la forma de producción, ayudan entender la necesidad de discutir acerca de mejores condiciones en la seguridad y salud en el trabajo.

Históricamente se han desarrollado estrategias que proporcionan bienestar a los trabajadores en las empresas, situación que no es ajena a la realidad laboral colombiana. Objetivo: diseñar la fase de planificación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la normatividad nacional vigente de Colombia en una mediana empresa de la ciudad de Cali. Métodos: Estudio de tipo descriptivo documental aplicado.

Resultados: el lugar objeto de estudio al iniciar el diseño de la fase planificación se encontraba en el proceso de ejecutar el cambio del programa de Salud Ocupacional al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; se desarrolló una evaluación que permitió reconocer el estado inicial y final después de ejecutar las estrategias para planificar y generar el cumplimiento de los estándares mínimos de la normatividad legal vigente en Colombia.

Conclusión: Para concluir a través de la evaluación inicial en seguridad y salud en el trabajo según los parámetros normativos se pudo verificar que la fábrica no cumplía con los estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo dando un porcentaje bajo y un estado crítico. Esta medición permitió identificar las condiciones reales lo que conllevó a la construcción de un manual y procedimientos necesarios en el diseño propuesto

Este trabajo permite evidenciar la importancia de la salud ocupacional, en las empresas colombianas, siendo una gestión que ayuda a salvaguardar a la gente y sus equipos e infraestructura de agente que coloquen en riesgos a ellos, y los resultados de su rentabilidad en el mercado

Por otro lado el trabajo de Molano y Arévalo (2013), titulado De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales el trabajo trajo consigo

la exposición a diferentes situaciones capaces de producir daño y enfermedad - incluso la muerte- a los trabajadores, dando origen a la presencia reiterativa de riesgos laborales que han sido y son objeto de variadas interpretaciones y enfoques de intervención, en dependencia de la evolución de los conceptos de salud y trabajo.

Este artículo reseña desde una perspectiva analítica, el desarrollo cronológico que ha tenido la prevención de riesgos laborales considerando sus escenarios de intervención en el mundo organizacional. En general, las sociedades antiguas y modernas han sido indiferentes hacia la salud y la seguridad de los trabajadores,teniéndose un primer gran acercamiento a partir de la II Guerra Mundial cuando se hizo evidente la importancia de enfocarse en el estado de salud de la población laboral para responder a las necesidades de producción en las empresas de la industria bélica y también por la acción de organizaciones obreras.

A consecuencia de ello y hasta nuestros días se ha dado un rápido desarrollo en este campo del saber, tanto en el terreno técnico como en el administrativo, orientándose en los últimos años hacia la integración de la prevención de riesgos laborales con la estructura y el funcionamiento de las organizaciones. Esto acontece particularmente porque ha sido el empresario quien por lo común ha determinado las condiciones de trabajo.

Es así como se infiere la necesidad de las organizaciones del sector construcción objeto de estudio, de aplicar la salud ocupacional, como sustento para salvaguardar la salud física y mental de los colaboradores, mitigando desde su aplicabilidad los factores de riesgos que pudiesen incidir en el ambiente de trabajo y con ello los resultados de su productividad

Otro trabajo interesante fue publicado en un artículo realizado por Matabanchoy (2012) titulado salud en el trabajo, donde la información planteada en él se realizó mediante una revisión teórica, para lo cual se hizo una selección, organización, sistematización y análisis de un acervo de documentos electrónicos y textos que comprendieran este tema.

Connotándose que hoy las organizaciones dan un importante lugar a sus colaboradores, puesto que ellos son fuente de ventaja competitiva, un medio para lograrlo es el mantenimiento de óptimos niveles de salud; perspectiva, conllevando a crear importancia de la salud en el trabajo y en la productividad de la organización, para ello se abordan además los conceptos de ser humano en la organización, promoción de la salud y en el lugar de trabajo, riesgo psicosocial e instrumentos que evalúan el riesgo psicosocial.

No obstante, este trabajo refleja la importancia de abordar la salud ocupacional en la actualidad en las organizaciones de los diversos rubros, naturaleza y tipo de la economía a nivel mundial, sin ser excluyentes de las asentadas en una economía emergente como la colombiana, comprendiendo que la gente es el eje central que agrega valor a su estabilidad en el mercado, a través de la calidad de los procesos de trabajo, siendo la salud un indicador del bienestar y calidad de vida laboral.

Metodología

El presente artículo, se establece desde los criterios metodológicos planteados en los elementos del método científico, sustentado en el paradigma cuantitativo, enfoque positivista, pudiendo analizar e interpretar los datos de la población encuestada aplicando la estadística descriptiva. Navarro (2009) el enfoque

cuantitativo, permite medir la variable que pueden describirse en valores numéricos, emplear análisis estadístico para responder a las preguntas de investigación y pretende generalizar resultados obtenidos de muestras representativas de la población. No obstante, Pelekais, et al (2015) el enfoque positivista el dato es la expresión concreta que simboliza una realidad, asumiendo la objetividad como única vía para alcanzar el conocimiento, teniendo como criterio de calidad la validez, confiabilidad, objetividad, estadística.

En relación al tipo de investigación, corresponde al descriptivo, obteniendo hechos característicos de la variable salud ocupacional en las empresas de servicios de construcción en el distrito especial, turístico y cultural de Riohacha, de acuerdo a la opinión de los encuestados para determinar el comportamiento de ella.

Según Hernández, et al (2014) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población, partiendo de perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos u objetos o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. Bernal (2010), los estudios descriptivos tienen como propósito la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación.

En cuanto al diseño de investigación, es no experimental, transaccional, de campo, en el cual no se manipula la información emitida por los encuestados, sino los datos se analizaron desde un escenario real en las empresas objeto de estudio en el tiempo planificado por los investigadores.

Para Hernández, et al (2014) el diseño no experimental, se realizan sin manipular deliberadamente variable, donde esta no hace intencionalmente en las

variables independientes, sino se observa el fenómeno en su contexto natural, para luego interpretarlo.

En cuanto al diseño de campo, la información fue recogida de la opinión emitida por la población encuestada, según Arias (2016) establece que esta reside en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios). Del mismo modo, coincide con los aspectos planteados por Bernal (2010), al expresar que el diseño de campo la recolección de datos, se obtiene directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna.

Para la búsqueda de información de la variable salud ocupacional, se acudió a 30 sujetos de las empresas de servicios de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, registrada en la cámara de Comercio del departamento de La Guajira.

Para Hernández, et al (2014) que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, partiendo de características de contenido, de lugar y el tiempo; usualmente las características de la población se delimitan con la finalidad de establecer los parámetros muestrales, por ello esta incluye sujetos vinculados a la situación objeto de estudio.

Tamayo y Tamayo (2010), la población es la totalidad de un fenómeno en estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a n estudio o investigación; por consiguiente, por tratarse de una población finita y accesible.

En la presente investigación, no se hará cálculo de muestra sino se estudió la opinión de la totalidad de encuestados, representando un censo poblacional. Méndez (2013) un censo estudia todos los elementos involucrados en la población, siendo aconsejable aplicarla cuando esta es finita, asimismo requiere información inmediata sobre el estudio. Para Sabino (2010), un censo recaba información a todas las personas que están involucradas en el problema en estudio

El alcance de los datos, se hizo utilizando como técnica la encuesta e instrumento un cuestionario 9 ítems con opciones múltiples de respuesta, validado con el juicio de 7 expertos, calculando posteriormente la confiabilidad con la fórmula de alfa de cronbach, obteniendo un 93% de fiabilidad. Para el análisis e interpretación de los datos se utilizó la estadística descriptiva, mediante un baremo con rango y categoría promedio. Ver cuadro 1

Cuadro 1 - Baremo de interpretación de datos promedios

Rangos	Categorías
1,00 ≥ 1,80	Muy baja
1,81 ≥ 2,60	Baja
2,61 ≥ 3,40	Moderada
3,41 ≥ 4,20	Alta
4,21 ≥ 5,00	Muy alta

Fuente: Muñiz, Suarez y Sánchez (2019)

Resultados y discusión

En este sentido, se constató que los gerentes tienen conocimiento sobre salud ocupacional. Seguidamente, el análisis se efectuó, inicialmente describiendo la situación mediante estadísticas de frecuencia porcentuales las cuales fueron tabuladas a través de la hoja de cálculo de Excel.

Tabla1 – Principios del modelo de salud ocupacional

INDICADORES	Op. de Res.	S		CS		AV		CN		N		PROMEDIOS		
		GERENTES												
	Ítem	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %	Fa	Fr %	\bar{X} Ítem	\bar{X} Dm	\bar{X} Var
Planificación	1	10	33 %	7	23 %	5	17 %	0	0%	8	27 %	3.37	3.5	3.8
	2	7	24 %	6	20 %	7	23 %	4	13 %	6	20 %	3.13		
	3	16	53 %	7	23 %	4	13 %	0	0%	3	10 %	4.10		
Implementación y operación	4	10	33 %	11	37 %	3	10 %	0	0%	6	20 %	3.13	4.0	
	5	21	70 %	3	10 %	5	17 %	0	0%	1	3%	4.43		
	6	21	70 %	6	20 %	2	7%	0	0%	1	3%	4.53		
Comprobación y acciones correctoras	7	13	43 %	5	17 %	8	27 %	0	0%	4	13 %	3.77	3.7	
	8	10	34 %	9	30 %	9	30 %	1	3%	1	3%	3.87		
	9	10	33 %	3	10 %	12	40 %	0	0%	5	17 %	3.43		

Fuente: Muñiz, Suarez y Sámchez (2019)

En la tabla 1, se observa en el caso del objetivo identificar los principios del modelo de salud ocupacional como fundamento estratégico en las organizaciones de servicios de construcción en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha; desarrollando a su vez el indicador planificación la población encuestada se desglosa de la siguiente forma estableciendo que en el ítems 1 el 33% siempre establece procedimientos para la identificación de los procedimientos peligros en el trabajo, un 27% asumió que nunca, el 23% casi siempre y el 17% algunas veces; logrando un promedio de ítems de 3,37 ubicándose en la categoría alta presencia .

En cuanto al ítems 2, el 24% de los sujetos encuestados expreso que mantiene una evaluación continua de riesgos ambientales que influyen en las actividades de trabajo, el 23% algunas veces, un 20% casi siempre, el 20% nunca y

13% asumió que casi nunca. La medición del ítem arrojó un comportamiento promedio de 3,13 teniendo una alta presencia

Por consiguiente, en el ítem 3, el 53% de los sujetos opino que siempre implementan en la empresa medidas de control necesario para el desempeño de trabajo de los colaboradores, el 23% casi siempre, así el 13% algunas veces y 10% nunca. El ítem, reflejó 4,10 presentando un promedio que lo ubico en alta presencia

Por consiguiente, el indicador planificación se evidenció un promedio del 3,50 el cual se interpreta como alta presencia. Coincidiendo con la postura del autor Arévalo (2012), al señalar que las organizaciones para establecer y mantener programas de gestión de salud ocupacional para alcanzar sus objetivos, deben planificar e incluir la documentación de las responsabilidades y las autoridades establecidas para lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la empresa; así como los medios y los plazos de tiempo en los que los objetivos tienen que ser alcanzados.

Por otro lado, en cuanto al indicador implementación y operación se tiene que en el ítem 4 un 37% de los sujetos encuestados manifestó que casi siempre se documentan las responsabilidades del personal para verificar los riesgos de salud ocupacional de las labores adquiridas, así como el 33% siempre, 20 % nunca y un 10% algunas veces. Teniendo un valor promedio de 3,13 constituyendo una categoría alta

Por consiguiente, en el ítem 5 el 70% de las personas encuestadas respondieron que la empresa siempre documenta las responsabilidades sobre los procesos de salud ocupacional para facilitar la gestión, un 17% algunas veces, el 10% casi siempre y solo el 3% nunca. El resultado promedio de este ítem fue de 4,13 en

la categoría alta. Para el ítem 6 el 70% del encuestado planteo que siempre comunica funciones sobre los procesos de salud ocupacional para facilitar la gestión, un 20% casi siempre, así un 7% algunas veces y un 3% nunca.

El ítem logro un valor promedio de 4,53 ubicándose en la categoría alta, mientras el indicador también se encuentra en la categoría alta presencia con un 4,00 Coincidiendo con Almirall (2010), considera que, en la implementación y operación de los modelos de salud ocupacional, las organizaciones deben tener procedimientos para asegurar que la información pertinente sobre salud ocupacional sea comunicada hacia y desde los empleados y otras partes interesadas.

Del mismo modo, en cuanto al indicador comprobación y acciones correctoras, en el ítem 7 un 43% de los sujetos admitió que la empresa siempre registra los cambios en los procedimientos, documentados como resultado de las acciones, un 27% algunas veces, el 17% casi siempre y el 13% nunca. El promedio del ítem fue de 3,77 reflejando una alta presencia

De la misma manera en el ítem 8, el 34% del encuestado planteo que siempre la empresa mantiene procedimientos para la investigación de los accidentes de trabajo, el 30% casi siempre, el 30% algunas veces y solo el 3% casi nunca y nunca. El promedio del ítem fue de 3,87 en la categoría de alta presencia

Para finalizar el ítem 9, el 40% de las personas encuestadas señalo que algunas veces la empresa toma acciones para mitigar consecuencias generadas de los accidentes de trabajo, el 33% siempre, el 17% nunca y el 10 casi siempre.

El promedio del ítem fue de 3,43 representando un a categoría de alta presencia Así mismo este indicador se encuentra en la categoría alta presencia con un 3,70 del promedio. Reflejando los datos aspectos congruente con lo establecido

por las teorías de Pérez y Oteo (2012), la organización para la comprobación de acciones correctoras, se debe establecer a través de procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de los registros de salud ocupacional; así como de los resultados de las auditorías y de las revisiones.

Los registros deben ser legibles, identificables y trazables con las actividades implicadas y mantenidos de forma apropiada en el sistema y la organización, para demostrar la conformidad con la especificación legal vigente

En líneas generales, el comportamiento de la dimensión principios del modelo de salud ocupacional, resulto de 3,8 ubicándose en la categoría de alta presencia en los procesos de trabajos de las empresas de servicios de construcción objeto de estudio.

Coincidiendo, con Bernal, Ordoñez y Quintero (2017) al señala que la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los modelos de la gestión de los agentes de riesgo en el ambiente laboral, se han enfocado en el desarrollo de un sistema con mejora continua que se articule a la estructura, organización y administración de las empresas, donde el objetivo fundamental es proteger la salud y el bienestar de los trabajadores mediante acciones preventivas y de control del medio ambiente

Conclusiones

Seguidamente al primer objetivo identificar los principios del modelo de salud ocupacional en las empresas de servicios de construcción en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha; el indicador planificación, se corroboro que se implementan medidas de control necesarias para el desempeño de trabajo de los colaboradores, indicando que para establecer y mantener programas de gestión de

salud ocupacional y con ello alcanzar sus objetivos, deben planificar e incluir la documentación de las responsabilidades y las autoridades establecidas lograr los objetivos en las funciones y niveles pertinentes de la empresa; así como los medios y los plazos de tiempo en los que los objetivos tienen que ser alcanzados por los colaboradores.

Por otro lado, en cuanto al indicador implementación y operación los gerentes expresaron, la responsabilidad e importancia de comunicar en las diversas áreas de trabajo las funciones sobre los procesos de salud ocupacional para facilitar la gestión de trabajo y con ello el alcance de la excelencia de las funciones misionales

Por cuanto, a través de la documentación y comunicación de las funciones, las responsabilidades y las autoridades del personal que las gestiona, este realiza y verifica actividades que tengan efectos en los riesgos de salud ocupacional de las labores, instalaciones y procesos de la organización, para facilitar la gestión de la salud ocupacional, y mitigar efectos que generen riesgos en las personas y los espacios físicos de trabajo.

Sin embargo, de manera favorable el indicador comprobación y acciones correctoras siempre registran los cambios en los procedimientos documentados como resultado de las acciones preventivas. Los registros deben ser legibles, identificables y trazables con las actividades implicadas y mantenidos de forma apropiada en el sistema y la organización, para demostrar la conformidad con la especificación legal vigente.

Recomendaciones

A su vez, en la dimensión principios del modelo de salud ocupacional, se recomienda establece procedimientos para la identificación de los peligros en el trabajo, manteniendo una evaluación continua de riesgos ambientales que influyen en las actividades de trabajo, implementando medidas de control para el desempeño de trabajo, registrando y documentando las responsabilidades del personal para verificar los riesgos de salud ocupacional a los que esta expuesto en el ejercicio de sus funciones.

Comunicar las funciones sobre los procesos de salud ocupacional para facilitar la gestión de trabajo, registrando y documentando los cambios en los procedimientos laborales como resultado de las acciones preventivas, los cuales facilita el mantenimiento de los procedimientos para la investigación de los accidentes de trabajo, tomando acciones para mitigar consecuencias generadas de los accidentes de trabajo.

De la misma manera para la dimensión estructura básica del modelo de salud ocupacional. Se recomienda mantener la identificación de los procesos peligrosos existentes en el lugar de trabajo, mediante aviso o comunicados visibles por los empleados, llevando un control continuo de las necesidades del área de trabajo. Adoptando medidas preventivas para mejorar los niveles de protección con el fin de priorizar las acciones a aplicar.

Mantener las políticas de salud y seguridad laboral a las características del lugar de trabajo. Informando sobre los procesos peligrosos asociados a su actividad laboral, pudiendo supervisar los lugares de trabajo que puedan afectar la seguridad de sus colaboradores, y con ello garantizar, que los colaboradores dispongan del

tiempo para involucrarse activamente en los procesos de organización del programa de salud ocupacional. Permitiendo la participación activa de los colaboradores en la planificación de los procesos de salud ocupacional. Presentando un informe mensual de las actividades de evaluación sobre el programa de Salud Ocupacional.

Referencias bibliográficas

Almirall, P. (2010). El paradigma dinámico en la salud ocupacional. La Habana, Cuba. Publicaciones de Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores.

Arévalo, N. (2010). Importancia de la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma OHSAS 18001. Ensayo - Material inédito. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Arévalo, N. (2011). Procesos de trabajo sostenibles: cuando la salud, la seguridad, la calidad y la productividad se integran en un mismo proceso. Convención de Gerentes de un grupo empresarial. Chía, Colombia

Arévalo, N. (2012). Presentismo laboral un factor que impacta la gestión de salud y seguridad en el trabajo. Tesis de maestría en elaboración. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Arias, F (2016). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Caracas–Venezuela. Editorial episteme. Séptima Edición corregida

Bernal, C. (2010). **Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. México. Editorial Pearson educación. Tercera edición.

Bernal A; Ordoñez, J; Y Quintero, M (2017) Diseño de la fase del planear de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Colombia Revista Colombiana de Salud Ocupacional 7(2) diciembre 2017, pp 72-78 Derechos de

copia© Universidad Libre – Seccional Cali (Colombia)

<http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso>

Decreto 1072 de 26 de Mayo de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Versión actualizada Abril de 2017

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Abril+de+2017.pdf/1f52e341-4def-8d9c-1bee-6e693df5f2d9>

González, F. (2010). Salud y Seguridad Ocupacional. Organización Mundial de la Salud (OMS). Barquisimeto, Lara, Venezuela. Ediciones Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.

Hernández, R, Fernández R, Y Baptista, M P. (2014), **Metodología de la investigación**. México. Editorial Mc Graw Hill. Sexta edición.

Ley 9 de 1979. (Internet como prioridad). (1979, Enero 24). Por el cual se dictan medidas sanitarias. Congreso de Colombia, Enero 1979.

http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/ley_9_1979.Codigo%20Sanitario%20Nacional.pdf

Matabanchoy, SM (2012) Salud en el trabajo. Revista Universidad y Salud. 2012;15 (1): 87-102.

Méndez, C (2013) **Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia Editorial Limusa. Quinta Edición.

Molano Velandia, Jorge Hernando; Arévalo Pinilla, Nelcy (2013) De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 23, núm. 48, enero-marzo, 2013, pp. 21-31 Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia

Navarro, L (2009). **Desarrollo, ejecución y presentación del proyecto de investigación**. Venezuela Editorial Panapo

Paz, A; Soler M y Muñiz, J (2016) Seguridad e higiene laboral: estrategia de la productividad organizacional en empresas de construcción Maracaibo, Venezuela. Revista Forum Humanes, 2016. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín. Volumen 4 Edición No 2 Diciembre – Mayo 2016.pp.149- 163.
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/download/4274/5462>

Pelekakis, C; El Kadi, O; Seijo, C y Neuman, N (2015) **El ABC De la investigación. Pauta pedagógica**. Maracaibo. Venezuela. Editorial Astro data. Séptima edición

Pérez, E. y Oteo, L. (2012). **Función directiva y recursos humanos en sanidad**. Madrid, España. Editor Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989. Reglamento de la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.
<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>

Resolución 1111 de 27 DE Marzo de 2017 Estándares mínimos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para empleadores y contratantes.
<https://www.google.com/search?q=la+Resoluci%C3%B3n+1111+de+2017&oeq=la+Resoluci%C3%B3n+1111+de+2017&aqs=chrome..69i57j0l5.1131j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Rivas, A. (2009). Política de Salud Ocupacional. Ciudad de Guatemala. Guatemala. Ediciones de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala.

Sabino, C. (2010). **El Proceso de Investigación**. Venezuela. Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo, M. (2010). **El Proceso de la Investigación Científica**, Cuarta Edición, Limusa, México.

Capítulo 6

Seguridad Industrial como herramienta de mejora de la salud laboral en pymes

Industrial safety as a tool to improve labor health in
Pymes

Alfredo Gámez Gámez
Faicer De Luque Pinto
Luis Roberto Quintero Mindiola

Para referenciar este artículo:

Gámez Gámez, A., De Luque Pinto., F. y Quintero Mindiola, L. (2019). Seguridad Industrial como herramienta de mejora de la salud laboral en pymes. Capítulo 6. En Paz Marcano., A. y Paz, U. (Comp). *Organizaciones Vinculantes. Nuevos desafíos en la gerencia global* (pp. 135-176). Santiago, Chile: Sello Editorial Pragmatika.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar la seguridad industrial como herramienta de mejora de la salud ocupacional en organizaciones pymes. Se sustentó teóricamente en Creus (2011), Cárdenas (2011), Navarrete (2009), Grimaldi (2009), González (2008), Álvarez (2008), Cortés (2007), Fidalgo (2006), LOPCYMAT (2005), Dolan (2005), entre otros autores. La investigación es de tipo descriptiva, y de campo, siendo un diseño no experimental conformada por una población de 33 sujetos generando un censo poblacional con 2 gerentes y 31 personal de planta, durante la recolección de datos se utilizó la encuesta de tipo

cuestionario, categorizado bajo la escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta, el presente cuestionario estuvo compuesto por 40 ítems, de los cuales 18 pertenecieron a la variable seguridad industrial y 22 para la variable salud ocupacional. A su vez fueron sometidos a la validación de 10 expertos en el área de gerencia de recursos humanos. La confiabilidad de este estudio se calculó a través del coeficiente Alpha de Cronbach dando un resultado de $\alpha=0,94$ para la variable seguridad industrial y 0,93 para la variable salud ocupacional lo cual indicó una confiabilidad muy alta. Para el análisis estadístico de los datos se realizó un análisis descriptivo, en el cual se calcularon la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa.

Palabras clave: seguridad industrial, salud laboral, riesgos, accidentes de trabajo, pymes

JEL: J24, J28, D2, D21, I0, I1

Abstract

The objective of this research was to analyze industrial safety as a tool to improve occupational health in Pymes organizations. It was based theoretically on Creus (2011), Cárdenas (2011), Navarrete (2009), Grimaldi (2009), González (2008), Álvarez (2008), Cortés (2007), Fidalgo (2006), LOPCYMAT (2005), Dolan (2005), among other authors. The research is descriptive, and field, being a non-experimental design consisting of a population of 33 subjects generating a population census with 2 managers and 31 staff, during the data collection questionnaire type survey was used, categorized under the Likert-type scale with five response alternatives, this questionnaire was composed of 40 items, of which 18 belonged to the industrial safety variable and 22 to the occupational health variable. At the same time they were subjected to the validation of 10 experts in the area of human resources management. The reliability of this study was calculated using the Cronbach's Alpha coefficient, giving a result of $\alpha = 0.94$ for the industrial safety variable and 0.93 for the occupational health variable, which indicated a very high reliability. For the statistical analysis of the data, a descriptive analysis was carried out, in which the absolute frequency, the relative frequency, was calculated.

Keywords: industrial safety, occupational health, risks, accidents at work, Pymes

Introducción

La salud y la seguridad laboral, constituyen una disciplina muy amplia que abarca múltiples campos especializados. En su sentido más general, deben tender al fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación; prevención entre los trabajadores de las consecuencias negativas que sus condiciones de trabajo pueden tener en la salud; protección de los trabajadores en su lugar de empleo frente a los riesgos a que puedan dar lugar los factores negativos para la salud; colocación y el mantenimiento de los trabajadores en un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales y adaptación de la actividad laboral a los seres humanos.

Un elemento fundamental que genera impacto y cobra importancia dentro de todas las empresas que realizan trabajo pesado, es la seguridad industrial quien va de la mano con la salud ocupacional, razón por la cual, el factor humano espera que las organizaciones ofrezcan condiciones de trabajo que no dañen la salud de los mismos. Aunque resulta difícil garantizar el bienestar de los empleados cuando estos se exponen a situaciones peligrosas pero que suman parte de sus responsabilidades asumidas en su profesión.

Por lo tanto, se busca asumir medidas para procurar un ambiente de trabajo seguro que resguarde al personal de sufrir accidentes por no hacer uso adecuado de los equipos de protección, por la falta de mantenimiento en las maquinarias o de contraer enfermedades por agentes infecciosos. Por ello es importante que el personal este entrenado y capacitado para evitar las situaciones inseguras, en caso inevitables hacer frente a ellas.

Sin embargo para prevenir daños a la salud del personal por el trabajo que realizan se encuentra la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la cual fue creada con el propósito primordial de adoptar normas internacionales que abordarán el problema de las condiciones de trabajo que entrañaban injusticia, miseria y privaciones a los trabajadores, encargándose de la mejora permanente de las condiciones de trabajo a través de convenios que se toman en sus conferencias anuales.

Seguidamente también se busca generar una satisfacción en el empleado a partir del aprendizaje de cómo debe utilizar sus conocimientos, dando inicio a la presente investigación, esta se encuentra estructurada en 4 capítulos.

El verdadero concepto de seguridad industrial puede decirse que nace con la Revolución Industrial, iniciada en 1744 en Inglaterra con la invención por parte de Jaime Watt de la máquina de vapor, que dio lugar al nacimiento de las grandes industrias y fábricas. Junto con ellas un aumento considerable de accidentes de trabajo, pues las máquinas eran diseñadas y desarrolladas para la productividad, sin tener en cuenta los principios de seguridad para los operarios de las mismas.

Para contrarrestar esta situación países industrializados como Inglaterra, Estados Unidos promulgaron leyes encaminadas por condiciones de seguridad mínimas para los trabajadores de las fábricas e industrias en crecimiento.

En cuanto a Inglaterra, país líder en este nuevo cambio, que además era el más desarrollado y capitalista de la época, se caracterizaba por ser aquel donde más accidentes de trabajo se originaban. Esto debido a que las máquinas eran diseñadas sin contemplar los posibles riesgos que podrían provocar.

De esta manera Inglaterra se constituyó como la primera nación en preocuparse por la seguridad industrial, estableciendo visitas de inspección a las fábricas con el fin de evaluar las condiciones de trabajo.

Pronto otros países europeos como Alemania, Italia, Rusia establecen sistemas de inspección en las fábricas, reglamentos de trabajo y legislaciones sobre indemnizaciones por accidentes ocasionados en el desarrollo del mismo.

La revolución industrial Europea en el año 1750 supuso importantes avances en materia de ingeniería, producción, industrialización, automatización, entre otros. El crecimiento avanzado con la generación de nuevas industrias, fábricas, tecnologías y sistemas, supuso nuevos procesos productivos y nuevos factores de riesgo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en virtud del Tratado de Versalles, tiene como objetivo responder a las necesidades de los hombres así como las de las mujeres trabajadoras al reunir a gobiernos, empleadores u trabajadores para establecer normas del trabajo, desarrollar políticas y concebir programas.

Desde los años 80 hasta el año 2007 la doctora Forastieri, especialista principal en Condiciones del Trabajo, Seguridad y Salud Ocupacional de la OIT para América Latina, aseguró que se ha incrementado el índice de riesgos en sectores como la Agricultura, Construcción, Minería considerando que las nuevas sustancias y tecnologías que se introducen en el mercado generan cierta cantidad de daños por lo cual la Organización Internacional del Trabajo asegura que mueren al año 2,2 millones de personas por accidentes como por

enfermedades relacionadas con actividades laborales, se registran 270 millones de accidentes de trabajo no mortales de igual manera 160 millones relacionados con enfermedades profesionales.

En Latinoamérica, específicamente en Chile en el año 1968 se establece la obligatoriedad de evaluar los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales dando inicio a la preocupación y cuidado de parte del estado por el seguro social contra riesgos de accidentes.

Es el incendio de la Refinería de Repesa en Cartagena, junto con la catástrofe de Seveso, siendo la más reciente de Chernobyl que alertaron sobre la necesidad de endurecer las condiciones de seguridad en virtud de contemplarla de forma global. Empezaron a surgir grandes ingenierías especializadas en temas del medio ambiente en torno a seguridad de ahí pudo empezar a hablarse de seguridad y de excelencia empresarial.

Es por ello que la inversión en el campo de la seguridad va en aumento en todos los países desarrollados, no sólo en valor absoluto, sino en porcentaje de la inversión industrial total. Las técnicas de seguridad y control de pérdidas actuales se encaminan a disminuir la probabilidad del riesgo, medida de dos formas diferentes: como la probabilidad de falla en la ingeniería humana y como probabilidad de que esta falla alcance al hombre. Lo primero es corregido con los avances tecnológicos y la ingeniería de riesgo, lo segundo mediante la instrucción, capacitación e incluso mediante la sustitución de la mano de obra.

Mientras tanto las empresas venezolanas han experimentado una evolución positiva en la última década en cuanto al tema de salud y seguridad industrial debido a que en los últimos 10 años se ha producido un “boom” en las

empresas que se han encargado de tomar medidas de precaución para preservar la seguridad en los puestos de trabajo.

Igualmente han considerado que todas las actividades laborales que implican riesgos tanto en la seguridad industrial del trabajador como en la salud ocupacional es de carácter obligatorio que tomen medidas para asegurar el bienestar de los mismos por lo que se considera cumplir con las normativas que implementen las leyes del estado Zulia específicamente en Maracaibo, bien sea la (LOPCYMAT) Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo como a su vez el (INSAPSEL) Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral.

Asimismo, el compromiso de las empresas es que en toda labor que realizan los empleados no estén expuestos a riesgos peligrosos o al menos se les debe notificar las consecuencias de los mismos al momento de afectar su salud, sin embargo en los trabajadores se sugiere una conducta apropiada al momento de laborar en la organización siguiendo las normas y políticas de la empresa.

Según Cortés (2007) expresa que:

La seguridad industrial es aquella que tiene por objeto la prevención, limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes, siniestros capaces de producir daños o perjuicios a las personas, flora, fauna, bienes o al medio ambiente, derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, de los productos industriales (p. 90).

Además, de describir la seguridad industrial también cabe resaltar la salud ocupacional ya que ambas poseen un papel muy importante para la vida de los trabajadores en diferentes empresas del mundo ya sean grandes o pequeñas

para evitar que se generen daños como los que se ocasionaban al principio de la evolución en la cual no se tomaban en cuenta estos aspectos tan resaltantes para la vida del trabajador.

De igual manera, es necesario que el personal de las empresas esté capacitado y sea educado sobre los riesgos que pueden presentar en sus áreas de trabajo, esto depende tanto del patrono, como de los mismos empleados utilizando técnicas para encaminar e incentivar al personal a lograr sus objetivos teniendo excelentes condiciones de trabajo en el entorno físico que los rodea.

La salud ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo esta variable una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción, protección de la salud de los trabajadores, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas.

En América Latina, en países como Perú aún no se conoce bien la magnitud que alcanzan las enfermedades ocupacionales ya que se desconoce la magnitud de la población trabajadora que se encuentra expuesta a diferentes riesgos ocupacionales.

La ausencia de datos confiables como sistematizados sobre la situación de salud de los trabajadores en América Latina y el Caribe constituye un problema de gran magnitud por la significativa pérdida económica o social que ocasionan los accidentes como a su vez las enfermedades de origen ocupacional. En América Latina, los movimientos sociales iniciados en la década de los veinte, hicieron surgir los primeros intentos de protección de los trabajadores, aunque

con anterioridad, algunos países ya contaban con disposiciones tendientes a mejorar las condiciones del trabajo aunque estas no contaban con bases técnicas sólidas.

Como parte de la política exterior del presidente estadounidense Harry Truman las iniciativas enfocadas en el control de las condiciones y la seguridad laboral fueron vigorosamente impulsadas. Se fundó el instituto de salud ocupacional de Perú, el cual fue la base para organizar servicios de salud ocupacional en Chile, Bolivia, Colombia, Venezuela, entre otros.

Se debe recordar, que hay que crear conciencia en los directivos de las grandes y pequeñas empresas, para que no se vea la salud ocupacional, como una carga laboral o financiera, debe analizarse bien la situación actual para que todos comprendan que en realidad el sistema, es una inversión, que trae grandes beneficios, ya que evita el ausentismo, crea un mejor ambiente laboral, aumenta la productividad y baja costos, ya que se evitan los accidentes laborales y las enfermedades profesionales.

Por su parte, en Venezuela ocurren 2.760 muertes cada año producto de los accidentes laborales. Lamentablemente no se manejan aún cifras exactas del número de muertes por enfermedades ocupacionales. Entre las enfermedades ocupacionales, las afecciones músculo esqueléticas, fundamentalmente de columna, las lumbalgias y hernias discales se han convertido en el principal problema de salud que aqueja a los trabajadores venezolanos.

También la sordera profesional por la exposición al ruido de las máquinas, las dermatosis (específicamente las dermatitis por contacto) y las enfermedades respiratorias como el asma ocupacional y la neumoconiosis, continúan ocupando un lugar preponderante.

Por otra parte, están las afecciones de la esfera mental, como el estrés laboral, la fatiga ocupacional, el burnout (Síndrome de Agotamiento Profesional) y el mobbing (acoso psicológico) que a su vez pueden producir trastornos gastrointestinales e hipertensión arterial. Otros males que se convierten en desafíos para la salud, higiene y medicina ocupacional en Venezuela son el cáncer ocupacional y los efectos del trabajo sobre la reproducción (abortos, malformaciones).

Sin embargo, con la puesta en marcha del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), por primera vez el país contará con un sistema de vigilancia y control de las condiciones de trabajo que presta atención integral a los trabajadores y trabajadoras venezolanas.

Según Álvarez (2006, p. 19) enuncia que:

La salud ocupacional es aquella que trata de mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social en los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud, mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas o psicológicas, es decir, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo

Con respecto a las empresas estudiadas, es el sector que comprende las maquinarias industriales y las herramientas proveedoras de partes a las demás industrias metálicas, siendo su insumo básico el metal y las aleaciones de hierro, para su utilización en bienes de capital productivo, relacionados con el ramo.

En una entrevista informal realizada por el investigador al personal de la empresa se pudo constatar que las empresas presentan diversas problemática

debido a la seguridad de los trabajadores ya que realizan posturas inadecuadas al momento de realizar el trabajo, no utilizan los equipos de trabajo de forma adecuada y los factores ambientales no son totalmente acorde para realizar un trabajo eficiente.

Debido a esto en la salud de los trabajadores se han determinado diferentes tipos de enfermedades las cuales son causadas por aquellos agentes infecciosos que se encuentran en el área de trabajo y que se contraen a su vez por los factores ambientales generando hernias, estrés, enfermedades por vibraciones y por acumulación de polvos, los cuales han sido ocasionados por el trabajo realizado en las industrias, y se indica así mismo que de persistir esta problemática se van a generar demandas legales por parte de los trabajadores, pérdidas económicas para la empresa y ausentismo por parte de los empleados. Con esta finalidad nace la idea de analizar la seguridad industrial y salud laboral.

El presente estudio tiene como finalidad proporcionar a las empresas pymes, un medio que les permita conocer como se está llevando a cabo la seguridad industrial y la salud laboral.

Seguridad Industrial

Luego de haber indagado sobre la problemática que presentan los trabajadores en el área de planta, se hablara a continuación sobre la seguridad industrial la cual es multidisciplinaria y se encarga a su vez de minimizar aquellos riesgos que se presentan en las industrias ya que es evidente los peligros a los que se exponen los trabajadores y que se considera a su vez relativa por lo que es imposible garantizar que no se presenten accidentes. Según Cortés (2007) la Seguridad Industrial es aquella que tiene por objeto la prevención y limitación de

riesgos, así como la protección contra accidentes y siniestros capaces de producir daños o perjuicios a las personas, flora, fauna, bienes o al medio ambiente, derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o desecho de los productos industriales. (p. 90).

Por su parte, para Navarrete (2009) es una disciplina que establece normas preventivas con el fin de evitar el accidente y sus consecuencias. Además se la define como aplicación del conjunto de principios, leyes, criterios y normas formulados, cuyo objeto es el de controlar el riesgo de accidentes y daños, tanto a las personas como a los equipos y materiales que intervienen en el desarrollo de toda actividad productiva. (p.13).

Sin embargo, Creus (2011) define que es el conjunto de técnicas que tienen por objeto la prevención de los accidentes. Al comparar la definición de Navarrete (2009) con la expuesta por Creus (2011), se pudo observar que ambas coinciden en su criterio, pero Creus (2011) lo define de una forma más precisa y concisa.

A su vez la definición de Cortes (2007) es más compleja ya que describe en todos los aspectos a los que le podría causar daño una ineficiente seguridad industrial, es por ello que el investigador fija posición con este autor.

Esto en las empresas objeto de estudio se observa con mucha frecuencia ya que para ellos la seguridad industrial es sumamente importante al momento de los trabajadores realizar sus actividades, debido a que son muy altos los riesgos a los que están expuestos y que pueden propiciar a su vez un accidente laboral.

Tipos de riesgos

Se considera que el riesgo puede ser prevenido ante los accidentes y donde una amenaza se convierte en un siniestro, pero estos pueden reducirse o manejarse, para que no ocurra un evento con consecuencias nefastas. En ese sentido Burgos (2001, p. 16) citado por Navarrete (2009) el riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que puede ser un accidente o enfermedad. La exposición es una posibilidad de lesión, daño material o ambiental; es exponerse a un riesgo o correr un riesgo.

Todas y cada una de las actividades llevan implícitos riesgos cuando son desarrollados durante la ejecución de una tarea; se puede estar expuesto a diferentes tipos de riesgos los cuales se definirán más adelante.

Para Roicher (2007) los riesgos se originan muchas veces debido a la deficiencia de factores de seguridad y tecnología, como son el uso inadecuado de equipos e instrumental, falta de elementos o medidas de seguridad, trabajos riesgosos, vías de acceso, tránsito y evacuación poco adecuadas, además del microclima de trabajo como la temperatura, humedad, iluminación, los contaminantes ambientales entre los cuales se pueden mencionar los ruidos, gases, humos, vapores, radiaciones, vibraciones. También es importante mencionar la carga física, esfuerzo estático, por posturas inadecuadas y por trabajo pesado.

Para González, Floría y González (2006) los tipos de riesgos son la probabilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Así mismo, enfatizan que para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se evalúa la probabilidad de ocurrencia, así como la severidad. De acuerdo a las definiciones planteadas por dichos autores se observa que tienen cierta coincidencia de acorde a su criterio propio ya que no es más que la

probabilidad de que puedan ocurrir accidentes no deseados que afectaran tanto al trabajador como a la empresa y que estos ocurren por diferentes tipos de riesgos dependiendo de la labor que se desempeñe dentro de la organización.

De acuerdo a lo que plantea González y otros (2006) el investigador fija posición con el mismo, por lo que proporciona un concepto más directo sobre los tipos de riesgos. Así mismo, las empresas estudiadas es considerado como un índice elevado en donde se podrían generar más accidentes por lo cual se buscó conocer más a lo que se exponen los trabajadores dentro de la organización.

Riesgos Físicos

Al haber encontrado otras investigaciones orientadas al mismo objetivo se observó que son muchas las empresas que están expuestas a estos riesgos aunque realicen diferentes labores, es por ello que se considera el riesgo físico como el conjunto de factores ambientales a los que está expuesto el ser humano y que pueden ser nocivos para la salud.

Mientras que Navarrete (2009, p. 17) dice que están constituidos por aquellos factores inherentes a las operaciones realizadas en el puesto de trabajo y sus alrededores, que son productos, generalmente, de las instalaciones y equipos. Estos riesgos incluyen ruidos, temperaturas extremas, presión barométrica y humedad externa, iluminación, vibración, fuentes radiactivas (ionizante y no ionizante), y la electricidad.

En otra perspectiva Cárdenas (2011, p. 10) menciona que se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura

elevada y vibración, que actúan sobre el trabajador y que pudiera causar efectos peligroso, en función con la intensidad de exposición.

Igualmente para González (2008, p. 33) son aquellos que están constituidos por factores inherentes a los procesos operacionales, los puestos de trabajo y sus alrededores, los cuales se manifiestan con la vinculación de maquinaria y equipos de entorno laboral. Dada las definiciones antes planteadas por los autores se obtuvo que González (2008) y Navarrete (2009) coinciden en su criterio ya que los riesgos físicos son aquellos a los que se encuentra expuesto un trabajador en su lugar de trabajo y que son producto de las instalaciones y maquinaria, fijando posición con lo expuesto por Cárdenas quien proporcionó un concepto más amplio y general.

Riesgos Químicos

Este factor genera diversos accidentes, enfermedades y a su vez muertes por la exposición de los trabajadores a sustancias químicas bien sea por el uso de esos productos de forma habitual o por los humos, vapores, neblinas, entre otros que se encuentran dentro y fuera del lugar de trabajo.

Para Navarrete (2009, p. 18) están constituidos por todas aquellas sustancias químicas que se encuentran en las áreas de trabajo o en sus alrededores, cuyo contacto o exposición en concentraciones mayores de las permisibles, pueden causar alteraciones en la salud.

En ellos se incluyen vapores, neblinas, gases, humos, polvos, líquidos, entre otros. Se debe evitar la inhalación, ingestión y/o contacto con cualquiera de ellos y tomar las precauciones necesarias para su manipulación, ya que el uso, transporte o el almacenamiento inadecuado de estos puede ocasionar consecuencias negativas o efectos adversos para la salud humana.

En este caso, Cárdenas (2011, p. 9) se define como toda sustancia orgánica e inorgánica natural o sintética que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso puede incorporarse al medio ambiente en forma de polvo, humo, gas o vapor, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes, tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas. Sin embargo, González (2008, p. 35) son aquellos relacionados con el manejo inadecuado, almacenamiento y transporte de productos o sustancias peligrosas. Los más importantes son: Gases y Vapores, Líquidos, Partículas (Polvos, Humos, Neblinas).

En relación con las definiciones planteadas según Navarrete (2009) y Cárdenas (2011) se observa que ambas coinciden en su concepto ya que los riesgos químicos no son más que aquellas sustancias químicas que están situadas alrededor del área de trabajo y que pueden ocasionar daños en la salud de los trabajadores por un exceso de gases, vapores, polvos, entre otros es por ello que se deben tomar las precauciones necesarias.

Por su parte la investigación fijó posición con lo planteado por Navarrete (2009) el cual ofreció un aporte más específico sobre lo que es este riesgo, el cual se encuentra un poco más probable dentro de las empresas estudiadas ya que no están expuestos los trabajadores a sustancias químicas pero sí a esos polvos que están en el ambiente y que son considerados pequeñas partículas.

Riesgos Biológicos

Es considerado este riesgo dentro de todas las empresas porque así desempeñen diferentes actividades siempre están expuestos a esos agentes biológicos que son virus, bacterias, parásitos, y que son totalmente transmisibles

tanto para el ser humano como a los animales, pero están más presentes en las clínicas, manipulación de desechos, ganadería, entre otros.

En este caso para Navarrete (2009, p. 19) son aquellos riesgos relacionados con las condiciones de saneamiento básico de la empresa o de operaciones y procesos que utilicen agentes biológicos, refiriéndose a aquellos agentes infecciosos que pueden resultar en riesgo potencial para la salud personal. Los cuales incluyen insectos, moho, hongos, bacterias, virus, rickettsias, parásitos gastrointestinales, el agua, los animales, entre otros.

En cuanto a González (2008, p. 36) son aquellos relacionados con la falta de condiciones de saneamiento básico de las empresas, operaciones y procesos, que pudiesen generar agentes de tipo infecciosos con riesgo potencial a la salud. Entre estos se mencionan la presencia en los puestos de trabajo: Bacterias, Hongos, Virus y Parásitos.

Según Cárdenas (2011, p. 10) se refiere a microorganismos que están presentes en determinados ambientes de trabajo y que al ingresar al cuerpo pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas, intoxicaciones, entre otros. Pueden ser: Hongos, virus, bacterias, parásitos, entre otros. Se considera que todos los autores concuerdan en cuanto a sus definiciones debido a que los riesgos biológicos son esos virus, hongos, parásitos que ocasionan enfermedades en la salud del trabajador por lo cual se debe llevar un control en cuanto al saneamiento básico de una empresa, fijando posición con Navarrete (2009) quien explica de una forma más específica lo que es y lo que produce.

En las empresas evaluadas en esta ocasión no se observaron muchas debilidades, por lo que se infiere que aportan algunas medidas para el saneamiento que favorecen y evitan cualquier tipo de enfermedad que se pudiera contraer.

Riesgos Disergonómicos

Este riesgo es muy común dentro de las industrias y parte de la construcción o donde se encuentren ubicadas las maquinas, por lo que hay que adaptar al hombre con la máquina que opera, estos se presentan en todos los ambiente laboral bien sea realizando trabajos de oficina o trabajos de campo.

En este caso Navarrete (2009, p. 19) define la ergonomía como la ciencia que estudia la adaptación del hombre a los sistemas o medios de trabajo o viceversa, cuya preocupación fundamental es hacer la zona de interacción hombre/maquina/ambiente tan segura, eficiente y cómoda como sea posible. Por ello, sus mayores intereses son el diseño del lugar de trabajo, posición en el trabajo, manejo de materiales manuales. Dichos riesgos ergonómicos se mencionan como: sobrecarga o esfuerzo muscular, monotonía, iluminación y ventilación adecuada.

Por otra parte, para González (2008, p. 37) son aquellos que resultan de la vinculación de factores inherentes al ambiente laboral – hombre – máquina, de ellos pueden derivarse: Fatiga, Cansancio, Monotonía, Sobre carga física y mental no acorde con los requisitos mínimos que demanda la ocupación para la realización del trabajo, tales como diseño y ubicación de los equipos, distancias requeridas entre el usuario y el equipo, adaptación de los dispositivos al hombre y las superficies de trabajo.

De igual manera, para Álvarez (2008, p. 50) Son aquellos generados por la inadecuada relación entre el trabajador y la máquina, herramienta o puesto de trabajo. Dicha citas textuales por los autores González (2008) y Navarrete (2009) coinciden en cuanto a su definición debido a que los riesgos disergonómicos son aquello es los q se debe adaptar el hombre al trabajo para evitar que se perjudique

la salud y que se realicen las actividades de forma inadecuada bien sea por una sobrecarga o un esfuerzo muscular.

Seguidamente la investigación fija posición con lo expuesto por González (2008) quien explica de forma más clara la vinculación que se debe tener con las maquinarias, a su vez en las empresas estudiadas es muy evidente este tipo de riesgo ya que no siempre están bien adaptados los hombres a sus maquinarias generando así malas posturas y sobre carga física.

Riesgos Psicosociales

Se consideran como las consecuencias negativas de una mala organización y que perjudican la salud de los trabajadores, generando estrés, acoso, agotamiento, depresión y malestar físico de manera notable y se adquieren por medio de cargas de trabajo excesivas, falta de claridad al momento de explicar las funciones del puesto, falta de comunicación, entre otros.

En cuanto Navarrete (2009, p. 20) Son aquellos factores de origen familiar, social y laboral (mobbing, acoso laboral) a los cuales se enfrenta el trabajador y que pueden, entre otras cosas, originar condiciones de malestar, fatiga, ansiedad, apatía, estrés, disminución en el rendimiento del trabajo o desmotivación.

En todo caso para González (2008, p. 37) son aquellos que se derivan de actitudes conductuales en los individuos y que resultan un tanto difíciles de evaluar dado a que las manifestaciones externas de sus señales son a través de pautas de comportamiento, tienen que ver con aspectos que involucran la salud mental, las actitudes, la motivación, el desempeño, el grado de escolaridad y el error humano. Por ultimo para Cárdenas (2011 pág. 9) Son las interacciones entre el trabajador, su medio ambiente y la organización empresarial, ligados al proceso de producción, a

las modalidades de la gestión administrativa que pueden generar una carga psicológica, fatiga mental, alteraciones de la conducta, del comportamiento y reacciones fisiológicas.

Según Navarrete (2009) y Cárdenas (2011) se concluye que los riesgos psicosociales pueden causar ciertos factores que afecten la salud del trabajador y que generen a su vez un bajo rendimiento al momento de realizar el trabajo proporcionando así pérdidas laborales y fallas en la empresa, es por ellos que se fijó posición con lo antes mencionado por Navarrete (2009). Considerando que en las empresas objeto de estudio el riesgo psicosocial es un poco notable debido a ese estrés que manifiestan los trabajadores en algunas ocasiones al igual que el acoso laboral que les aplican para que desempeñen de forma más eficiente sus labores.

Elementos que influyen en la higiene industrial

Según Álvarez (2008), la Higiene Industrial conformada por un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan.

Los aspectos que influyen en ella poseen un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo. Generalmente las organizaciones a pesar de contar con políticas para orientar el cumplimiento de las normativas legales sobre la materia de condiciones de trabajo y seguridad laboral, el nivel estratégico pierde de vista su operacionalización en la mayoría de los casos.

Ahora bien refiere Hernández (2006) que también se puede definir como la parte de la prevención de riesgos laborales cuyo propósito se enfoca en la identificación, evaluación y el control de los riesgos potenciales que pudieran causar accidentes en el trabajo.

Riesgos de Accidentes

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT 2009), uno de cada cinco accidentes, por término medio, está originado por máquinas, motores y mecanismos de accionamiento. Si bien es cierto que se ha avanzado mucho en las técnicas de protección de la maquinaria y que hoy en día las máquinas son bastante seguras, aun así, se producen demasiados accidentes que son debidos a que siguen empleándose máquinas mal protegidas, a que no existen o no se siguen las instrucciones de trabajo seguro y a que se producen conductas inseguras por parte del personal que las maneja.

En opinión de Díaz y Moreno (2010), las caídas constituyen la causa principal de la ocurrencia de accidentes en las organizaciones. Sin embargo, se dan igualmente otras situaciones que dependiendo de la actividad de la organización se pueden ocurrir situaciones que generan incidencias y enfermedad que impactan la salud laboral.

Según los autores, para evitar los accidentes que suceden en el lugar de trabajo, se deberían poner en gestión sistemas de gestión de la seguridad que incorpore procedimientos de seguimiento y evaluación de riesgos.

Para Ramírez (2008) los trabajadores de este sector se encuentran expuestos en su trabajo a una gran variedad de riesgos para la salud. La exposición varía de oficio en oficio, de obra a obra, cada día, incluso cada hora. Uno de los elementos

más definitorios del sector es el cambio constante de escenario y actividad; los destajos, la subcontratación, la concurrencia simultánea de trabajadores de empresas diversas complican la gestión preventiva.

Así pues, la exposición a cualquier riesgo suele ser intermitente y de corta duración, pero es probable que se repita. Un trabajador puede no sólo toparse con los riesgos primarios de su propio trabajo, sino que también puede exponerse como observador pasivo a los riesgos generados por quienes trabajan en su proximidad o en su radio de influencia. Este modelo de exposición es una de las consecuencias de coexistir muchas empresas con trabajos de duración relativamente corta y de trabajar junto a trabajadores de distintos oficios que generan otros riesgos.

Condiciones Normativas de Higiene

Para Cortés (2011), la Higiene Industrial es la especialidad profesional ocupada en preservar la salud de los trabajadores en su tarea. Es de gran importancia, porque muchos procesos y operaciones industriales producen o utilizan compuestos que pueden ser perjudiciales para la salud de los trabajadores.

En ese sentido, los lugares de trabajo deben mantener un estado de orden y limpieza que permitan asegurar el desarrollo de la actividad de forma eficiente y segura. Teniendo en cuenta uno de los principios preventivos basados en evitar los riesgos desde su origen, debe identificarse las causas que originan malas condiciones higiénicas y de seguridad

Asegura Leplat (2008) que para conocer los riesgos industriales de la salud es necesario que el encargado del departamento de seguridad tenga conocimiento de los compuestos tóxicos más comunes de uso en la industria, así como de los

principios para su control. Por lo tanto, las empresas deben ofrecer protección contra exposición a sustancias tóxicas, polvos, humos que vayan en deterioro de la salud respiratoria de los empleados.

Igualmente, están en la obligación de mantener el lugar de trabajo limpio y libre de cualquier agente que afecte la salud de los empleados. Desde esa perspectiva, cabe destacar que a nivel mundial se realizan grandes esfuerzos por contribuir a la calidad de vida del trabajador a partir del cumplimiento de estas premisas planteadas.

Actitud del personal hacia el cumplimiento de las normas

Actualmente, las áreas de comunicación institucional dedican gran atención a las normas de seguridad laboral. Concientizar a los trabajadores en la importancia de las mismas es muy importante en el contexto laboral de la actualidad. La empresa y el trabajador se encuentran involucrados en el cuidado de la persona y el individuo social.

En opinión de Cortés (2011), es importante que el trabajador sepa que él debe participar en la labor de prevención de accidentes, ya que de él depende en gran medida el control de los riesgos operacionales. Si el trabajador, es el que sufre las consecuencias del accidente, entonces él es quien debe aplicar las normas de seguridad, que le ha instruido su empresa en los programas de prevención de riesgos.

Por su parte, Floría (2010) considera que el éxito de la aplicación de las normas de seguridad e higiene resulta de la capacitación constante, la responsabilidad en el trabajo y la concientización de los grupos de tareas. El

trabajador debe comprender que el no respeto de las normas, puede poner en peligro su integridad física y la de los compañeros que desempeñan la tarea conjuntamente. En este punto la conciencia de equipo y el sentido de pertenencia a una institución son fundamentales para la responsabilidad y respeto de normas de seguridad e higiene; determinan la importancia en el nivel gerencial hacia el resguardo de la normativa legal que asiste la materia.

Para Grimaldi, (2009), la actitud para el cumplimiento estará en función de la normatividad, como una forma de lograr que las empresas, se conviertan en lugares de trabajo saludables, seguros y productivos. Con el cumplimiento los trabajadores obtienen lo siguiente:

Responsabilidad. Tiene que ver con la aceptación de la importancia del desempeño y de la trascendencia que las acciones tienen hacia otras personas y la sociedad en general.

Honestidad. La honestidad adquiere particular importancia ante una sociedad que mira a los funcionarios públicos con una percepción general de corrupción y abuso de sus puestos para beneficio personal. La honestidad es una exigencia indiscutible para el ejercicio de funciones que tienen que ver con aspectos tan delicados como la salud y la seguridad de los trabajadores, que de ninguna manera, deben verse comprometidos a causa de un acto de corrupción o favoritismo.

Actitud de servicio. El trabajador debe considerarse siempre como un servidor público, que si bien tienes funciones y obligaciones definidas por el puesto, también está continuamente en contacto con centros de trabajo que demandan opciones para mejorar sus condiciones de salud y seguridad. La actitud orientada hacia el servicio básicamente es la competencia que define el comportamiento de los

trabajadores hacia la disposición de proporcionar a las organizaciones un valor agregado que se traduce en propuestas concretas, ideas nuevas y opiniones que favorezcan no sólo el entorno laboral sino que tiende a lograr altos niveles de productividad.

Ética y valores. Requieres demostrar continuamente la ética y valores profesionales, de forma tal que la seguridad y salud de los trabajadores sea el eje primordial de tu actuación, sobreponiéndose a otros intereses.

Metodología

Según lo expuesto por Hurtado y Toro (2009), el estudio se encuentra enmarcado en la alternativa teórico-epistemológica de enfoque cuantitativo dentro del área de las ciencias sociales, cuales consideraciones se localizan en la corriente del pensamiento del paradigma analítico, el cual sugiere conocer la existencia resuelta en partes para posteriormente reconstruir los hechos, donde la experiencia, es la fuente principal de todo método fundamentado en verdades tangibles y observables de los fenómenos.

En esta corriente de pensamiento, el método a utilizarse en dicha investigación con referencia a Ander-Egg (2011) es el método empírico-analítico, el cual consta de la verificación empírica para manifestar respuestas a los problemas descritos con el fin de favorecer sus propias

La investigación estuvo enmarcada en el nivel de estudio descriptivo, definido por Méndez (2006), como aquellos que “se ocupan de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes, y su interrelación”. (p.136).

Según el propósito fundamental del trabajo, el mismo se circunscribe dentro de un tipo de investigación descriptiva, puesto que su finalidad es determinar las condiciones de Higiene Industrial y Seguridad Laboral en empresas del sector Construcción. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), plantean que la finalidad de los estudios descriptivos es analizar situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno, por tanto, las investigaciones descriptivas tienen como objetivo determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre variables, en un determinado lugar o momento.

Por su parte, Chávez (2009), señala que las investigaciones descriptivas son todas aquellas orientadas a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal y como se presentan al momento de su recolección, describe lo medido sin realizar inferencia ni verificar hipótesis

Referente al estudio de la investigación, refiere Fidias (2005), que el diseño se centra en “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”(p.47). En este sentido, en atención al tipo de investigación, se clasificó la investigación mediante la utilización de dos (2) criterios a saber: los estudios de campo y no experimental. Para Fidias (2005) la investigación de campo:“... consiste en la recolección de datos directamente del entorno donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna” (p.48).

También, en los estudios de campo se recogen los datos de forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador. Debido al grado de control ejercido sobre la variable: la presente investigación posee una variable descriptiva enmarcada dentro de un diseño no experimental, definida por

Hernández Fernández y Baptista (2006) como “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego ser analizados”. (p.73).

Para la determinación de la población se consideraron los supuestos teóricos de Tamayo y Tamayo (2009), para quienes una población está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posean esta característica se denomina población o universo, siendo entonces ésta, la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades poseen una característica común. A criterio de Hamdan (2008), la población se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan sobre los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a las cuales se refiere la investigación.

En ese contexto, los instrumentos fueron contruidos con ítems cerrados, con una serie de alternativas, ya que se presentaron varias posibilidades para responder, entre las cuales el entrevistado escogió la que estimara conveniente, según el caso o situación a conocer. En este mismo orden de ideas, las respuestas de ambos cuestionarios se distribuyeron en cinco opciones de respuesta: Siempre (S); Casi Siempre (CS); Algunas Veces (AV); Casi Nunca (CN); Nunca (N); cuya ponderación se estima en una valoración del 5 al 1, respectivamente. A continuación se presentan los baremos utilizados para medir las variables.

Cuadro 2 Rangos Interpretación de las medias de las variables

Alternativas de Respuestas		Rangos de Ponderación		Puntos Totales	Categoría
No frecuente		1,00 - 1,80		27,00 - 48,60	No frecuente
Poco Frecuente		1,81 - 2,60		48,61 - 70,21	Poco Frecuente
Medianamente frecuente		2,61 - 3,40		70,22 - 91,82	Medianamente frecuente
Frecuente		3,41 - 4,20		91,83 - 113,43	Frecuente
Muy Frecuente		4,21 - 5,00		113,44 - 135,00	Muy Frecuente

Fuente: Elaboración propia (2019)

Resultados de la investigación

Tabla 1- Tipos de riesgos

Opciones de Respuestas	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca		Totales		Media
Indicadores	Fa	Fr(%)	Fa	Fr(%)	Fa	Fr(%)	Fa	Fr(%)	Fa	Fr(%)	Fa	Fr(%)	
Riesgos Físicos	16	48,48	0	0,00	3	9,09	0	0,00	14	42,42	33	100	3,18
Riesgos Químicos	13	39,39	4	12,12	8	24,24	6	18,18	2	6,06	33	100	3,62
Riesgos Biológicos	16	48,48	0	0,00	0	0,00	4	12,12	13	39,39	33	100	3,11
Riesgos Disergonómicos	21	63,64	4	12,12	7	21,21	1	3,03	0	0,00	33	100	4,39
Riesgos Psicosociales	1	3,03	5	15,15	10	30,30	9	27,27	8	24,24	33	100	2,42
Dimensión	13	40,61	3	7,88	6	17,97	4	12,12	7	22,42	33	100	3,35

Fuente: Elaboración propia (2019)

Se inicia explicando los datos resultantes del indicador riesgos físicos, manifestando lo que estos influyen en los trabajadores para que tomen medidas necesarias o si se encuentran bajo efectos nocivos, en esta aseveraciones de los 33 encuestados, 16 que corresponde al 48,48%, opinaron que siempre se presentan manifestaciones de riesgos físicos, por su parte 3 personas encuestadas informantes

que corresponde a un 9,09%, opinaron que a veces se manifiestan, 14 sujetos con el 42,42%, consideran que nunca y para finalizar las opciones casi siempre y casi nunca no obtuvieron respuesta. En relación al promedio que valida la presencia de las opiniones, éste se ubicó en 3,18 considerándose medianamente frecuente de los riesgos físicos según el baremo de interpretación.

Esto concuerda con los planteamientos hechos por Cárdenas (2011) cuando se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador.

Seguidamente se presenta el indicador riesgos químicos, ante los cuales se indago sobre si la empresa brinda equipos para prevenir el contacto con sustancias químicas o se inhalan vapores nocivos para la salud obteniendo como resultado de los 33 encuestados, 13 de los sujetos representados con 39,39% respondieron que siempre, 4 individuos correspondiente a 12,12% indicaron que casi siempre, adicionalmente 8 que corresponden el 24,24% opinaron que a veces, 6 con un 18,18% casi nunca y por último 2 que representa el 6,06% manifestaron nunca. En relación al promedio que considera la presencia del indicador se ubicó en el baremo en 3,62 posicionándose en una categoría frecuente

Ello constatan con lo manifestado por Navarrete (2009) quien indica que los riesgos biológicos son aquellos relacionados con las condiciones de saneamiento básico de la empresa o de operaciones y procesos que utilicen agentes biológicos, refiriéndose a aquellos agentes infecciosos que pueden resultar en riesgo potencial para la salud personal.

Igualmente se refleja en la tabla 1 el indicador riesgos biológicos para el cual se indago sobre si se presentan enfermedades en el área de trabajo o proporciona la

empresa medidas de saneamiento que eviten las mismas, se pudo observar que 16 sujetos correspondiente a un 48,48% indicaron siempre, 4 representados con un 12,12% casi nunca y 13 que señalan un 39,39% nunca, mientras que para las alternativas de respuesta casi siempre y a veces no se obtuvo respuesta. Con relación al promedio del baremo este se ubicó en un 3,11 la cual se consideró como frecuente

En cuanto al indicador riesgos disergonómicos, se indago entre los encuestados si creían que las áreas de trabajo eran seguras y si la empresa brinda maquinarias para evitar la sobre carga física, ante lo cual 21 sujetos reflejados un 63,64% manifestó que siempre, respectivamente 4 correspondiente un 12,12% señalo casi siempre, 7 equivalente a 21,21% a veces, 1 sujeto que seria 3,03% casi nunca y para la opción nunca no se obtuvo respuesta. Considerando el promedio que se ubica en el baremo el cual es de 4,39 se posiciona en la categoría muy frecuente.

Lo cual concuerda con lo señalado por González (2008) quien indica que los riesgos disergonómicos son aquellos que resultan de la vinculación de factores inherentes al ambiente laboral – hombre – máquina, de ellos pueden derivarse: fatiga, cansancio, monotonía, sobre carga física y mental no acorde con los requisitos mínimos que demanda la ocupación para la realización del trabajo, tales como diseño y ubicación de los equipos, distancias requeridas entre el usuario y el equipo, adaptación de los dispositivos al hombre y las superficies de trabajo.

Por último se presentan los resultados obtenidos para en el indicador riesgos psicosociales, ante la cual se preguntó a los encuetados si el ambiente de trabajo genera estrés, si se piensa que se percibe acoso laboral, obteniéndose que 1 sujeto con 3,03% opina que siempre, 5 con 15,15% indicaron casi siempre, 10 reflejados

con 30,30% que a veces, 9 correspondiente a 27,27% manifestó que casi nunca y 8 con un 24,24% nunca. De acuerdo al promedio del baremo, el indicador se posicionó en un 2,42 ubicándose en una categoría poco frecuente.

Esto constatan con lo que explica Navarrete (2009) que son aquellos riesgos de origen familiar, social y laboral (mobbing, acoso laboral) a los cuales se enfrenta el trabajador y que pueden, entre otras cosas, originar condiciones de malestar, fatiga, ansiedad, apatía, estrés, disminución en el rendimiento del trabajo o desmotivación.

Conclusiones

Como consecuencia del proceso de investigación llevado a cabo por el investigador en función a los objetivos propuestos, se obtuvieron los resultados que permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

Respecto al primer objetivo específico referido a describir los riesgos que generan accidentes en los trabajadores de empresas pymes; se logró evidenciar que los centros de trabajo muestran tener las condiciones adecuadas de seguridad industrial y salud laboral, donde las observaciones mostraron orden y limpieza, al igual que agua fresca y potable; y de un sistema de ventilación mecánica, iluminación artificial en cantidad y calidad suficientes.

Aunque buscan eliminar los ruidos y vibraciones que puedan ocasionar trastornos físicos o mentales a la salud de los trabajadores; no rotan a sus trabajadores ni concede reposos alegan no hacerlo por cuanto las medidas tomadas son suficientes para eliminar cualquier fatiga nerviosa u otros trastornos orgánicos de los trabajadores, causados por ruidos o vibraciones. Sin embargo, para controlar la temperatura y humedad, brindan a los trabajadores protección natural.

Para el segundo objetivo relativo a describir los elementos que influyen en la higiene industrial en los trabajadores de empresas pymes; una vez obtenidos los resultados del estudio se puede concluir que los riesgos específicos de accidentes, así como las condiciones de higiene y la aptitud del personal hacia el cumplimiento de las normas representan una condición de riesgo que está presente en el contexto analizado.

Recomendaciones

Una vez expuestas las conclusiones de la investigación y analizadas las variables seguridad y salud laboral en organizaciones pymes; permitió establecer las siguientes recomendaciones:

Se hace necesario y a los fines de minimizar el agotamiento, rotar a sus trabajadores, así como realizar pausas activas a los fines de eliminar cualquier fatiga nerviosa u otros trastornos orgánicos de los trabajadores, causados por ruidos o vibraciones.

Es importante que se planifique algunos exámenes al ingreso y salida del trabajador a fin de conocer las necesidades de salud de éstos y protección de la empresa.

Definir una política de seguridad y salud laboral que incluya el diseño de normas y guías que dirijan los programas de seguridad laboral a la ejecución de las actividades, al igual al diseño de medidas preventivas de higiene y bienestar.

Se recomienda llevar a cabo campañas, combinándolas con la distribución de boletines, como también dar reconocimiento a los trabajadores por objetivos cumplidos de seguridad.

Diseñar programas de prevención de accidentes laborales orientados al uso de los equipos de seguridad.

Generar oportunidades de información sobre los accidentes y riesgos laborales.

Promover un ambiente de cooperación entre los empleados.

Construir campañas informativas sobre las posturas correctas de trabajo e incitarlos a no realizar sobre esfuerzos.

Se hace necesario plantear el diseño de estrategias orientadas a lograr competitividad en las organizaciones y que se refieren a planificación, organización, gestión de sus recursos humanos y marketing.

Con la puesta en práctica de dichas estrategias se busca que las organizaciones sean ser competitivas en el mercado y pretende lograr una ventaja en este ámbito que le permita obtener beneficios superiores a la competencia.

Referencias bibliográficas

Acerbi Cremades, (2012) Revista de Salud Pública (Una mirada histórica. Catarata antiguo padecimiento)

Álvarez (2008) Salud ocupacional. Reimpresión Bogotá, Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.

Aisa, A. (2006). Biblioteca Técnica de Prevención de Riesgos Laborales. España: CEAC Técnico empresa.

Arias, E (2015). La Seguridad Laboral Opciones Gerenciales. México. Prentice Hall.

Anastasi y Urbina (1998). Metodología. México: Mc Graw Hill.

Balestrini, Miriam (2005). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación, Caracas- OBL.

Brenlla y otros (2002). El Proceso de Investigación. Venezuela. Editorial Panapo.

Bohlander y otros (2003). Curso de Prevención de Riesgo Laborales. Editorial. Tirant Lo Blanch.

Bavaresco, A (1994). Procesos Metodológicos en las Investigaciones, o hacer un Diseño.: de Investigación. Caracas Venezuela. Universidad del Zulia.

Barragán, J. (2007). Administración y Financiamiento en las PYME'S. México: Editorial Trillas.

Benavides, Ruiz. C., y García (2005). Salud laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales. Editorial Masson. Barcelona. España.

Bavaresco, (2006) Proceso metodológico en la investigación. 5ta Edición. Maracaibo. Ediluz

Bostrand (1993) Introducción a la ergonomía forestal para países en desarrollo. Roma, Italia

Burgos Navarrete, (2009) Breviario de Seguridad Industrial. Prevención de

Riesgos en la Pequeña y Mediana Empresa. 3ra Edición. Maracay, Venezuela.
Editorial luxfare editor.

Cáceres, S. (2003). Higiene y Seguridad Industrial. Editorial McGraw Hill.
México.

Cortés, J. (2005). Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de Prevención y Riesgos Laborales. (pp. 27, 33, 84, 158, 174, 219, 376). 3a. Edición. Madrid: Editorial Tébar, S.L.

Cárdenas (2011), “Evaluación y análisis de las prácticas en seguridad industrial y salud ocupacional en empresas de construcción en Colombia”, en la Universidad de Los Andes.

Cortés Díaz, (2007) Seguridad e Higiene Del Trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales. Novena Edición

Creus, (2011) Seguridad e Higiene en el Trabajo Un enfoque integral. 1era edición. Buenos Aires, Argentina. Editorial Alfaomega.

Chastel, H. (2004). La Seguridad Laboral. Opciones Gerenciales. Editorial Prentice Hall. México.

Chiavenato (2004). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. México. 5ta Edición. México.

Cabanellas (2002). Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual, Depalma. Buenos Aires. Editorial Graficas, S.A.

Chávez, Nilda (2007). Introducción a la Investigación Educativa. Caracas. Editorial Gráfica, S.A.

Chiavenato, I (2008). Administración de Recurso. Humanos. México. Editorial Mc Graw Hill.

Dr. Everardo E. Barojas Weber (2010) Revista (Reporte de una campaña quirúrgica de catarata del Instituto Nacional de Salud). México

Di Santo, F. (2006). Normativa Internacional y Nacional Sobre Salud Ocupacional. Trabajo Monográfico. Buenos Aires.

Davis y Newstron (2003). Comportamiento Humano e las Organizaciones; Comportamiento Organizacional. México. Editorial Mc Graw Hill.

Dul J y Weerdmeester B, (2005). Guía de Principios Gerenciales de Seguridad e Higiene Industrial. Editorial Alfaomega. México.

Estrada, O. (2007). Higiene y Seguridad Ocupacional. Caracas: Organización del Bienestar Estudiantil.

Fidias, A. (2005). Proyecto de Investigación, Guía para su elaboración. (5ta ed.) Caracas: Editorial Episteme.

González, Floría y González (2006) Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales. 2da Edición. Madrid

Grimaldi, (2009) La Seguridad Industrial. Su Administración. 2da Edición. México. Alfaomega

Gómez (2007). Salud Laboral. Grupo Editorial Norma. Barcelona.

Grimaldi, J, y Simonds, R. (2001). La Seguridad Industrial: su administración. México: Editorial Alfaomega.

Gangora (2004). Ergonomía aplicada. Editorial Trillas. México.

Gueland. E, Beauchesne. MN, Guatraut. J, Roustang. G, (2005). El concepto de estrategia de la empresa. Editorial Orbis. Barcelona.

Gómez-Mejía y otros (2001). Dossier Sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Caracas. Venezuela. Talleres Tipográficos de Miguel Ángel García e Hijos.

González, A. (2002). Aspectos Médicos de la Enfermedad Ocupacional. En Legislación en Prevención, Salud y Seguridad Laboral. Barquisimeto: Librería J. Rincón G. C.A.

Grimaldi, J; Simonds, R (2004). La seguridad industrial y su administración. México: Alfaomega

Henao Robledo, Codificación en Salud Ocupacional. Editorial Bogotá, Colombia. 1era Edición. Ecoe Ediciones LTDA.

Heredia, (2006) Salud Ocupacional. Bogotá, ecoe ediciones.

Hernández Sampieri, (2006) Metodología de la investigación. 4ta Edición. México McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, Malfavón y Fernández (2005) Seguridad e higiene industrial. 1ra Edición. México. Editorial Limosa

Hernández, R; Fernández, O y Baptista, P (2008). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill. México. 3era. Edición.

Hernández, A (2003). Derecho de Obligaciones. Editorial Ceura. Madrid.
Institución Nacional de Cooperación Educativa Socialista (INCES, 2000).

Hernández (2005). Los Comités de Higiene y Seguridad en el Trabajo
.Caracas: Edición Artes Gráficas.

Hernández, Fernández y Baptista. (2003). Metodología de la investigación. 3ra Edición. México. Editorial McGraw-Hill.

Hernández, D. (2006). Manual de Seguridad e Higiene Industrial para la Empresa Embotelladora Terepaima. Trabajo especial de grado para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto.

Hernández, H.; Fernández, J. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. (4ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2003). Metodología de la investigación holística. (3ra ed.) Fundación Sypal, Caracas.

Harrison, L (2006).Guía Práctica para la Prevención de Riesgo Laborales. Editorial Lex Nova. Madrid.

Ivancevich J. M., y Matteson, M. T. (2002). Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial. México: Trillas.

Instituto de Biomecánica de Valencia (1992). “Guía de recomendaciones para el Diseño de Mobiliario Ergonómico” Madrid. España.

Kerlinger, F. Y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. McGraw-Hill: México.

Lloyd, L. (2007). Administración de Recursos Humanos. Editorial Interamericana. México.

Lares, J. (2004). La seguridad como valor. Venezuela. Ediciones Rogya.

Marín y Pico (2004), Fundamentos en salud ocupacional. 1era Edición. Manizales, Colombia. Editores miembro de la asociación de editoriales Universidad de Colombia, ASEUC.

Méndez (2006), Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ta Edición. Limusa, Noriega editores.

Mañas (2006). La Salud y las condiciones de Trabajo. Enfermería Integral, 56. Recuperado el 30 de Agosto de 2006.

Méndez, H. (2006). Accidentes de trabajos y enfermedades ocupacionales. México. Mc Graw Hill

Mondelo (2006). Curso de Seguridad y Salud en el Trabajo. Madrid. España. McGraw-Hill

Mondelo, P., Gregori, E, Barrau, P. (2003). Ergonomía. Ediciones UPC: Barcelona

Normas: ISO (2631/1:1997) "Disminución de Eficacia por Fatiga" y COVENIN 2255 "Limite de Exposición"

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004). Resumen de los Derechos del Trabajador en el Ambiente Laboral. Editado por la OIT. Chile.

Organización Internacional del Trabajo (2000). Recursos DE salud mental en el mundo. Ginebra.

Organización Internacional del Trabajo (2006). Primera edición. Convenio 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes. Santiago de Chile.

Organización Mundial de la Salud (OMS. 2006). Informe sobre la salud en el mundo. Colaboremos por la salud. Francia.

Osnayder (2011) Salud Ocupacional (Enfermedades causadas por vibraciones, altas y bajas temperaturas) Tomado de: <http://saludocupacional-osnayder.blogspot.com/>

Parra (2011) . Lista de enfermedades profesionales. Tomada de: <http://saludocupacional-osnayder.blogspot.com>

Pietro (2000). Biblioteca Técnica de Prevención de Riesgos Laborales. Grupo Editorial CEAC, Barcelona.

Ramírez (2005). Ergonomía Cognitiva. Madrid.

Ramírez (2004). Empresas competitivas: Una estrategia de cambio para el éxito. México: McGraw-Hill

Rodríguez, L. (2006). Planificación, Organización y Dirección de la Pequeña Empresa. McGraw-Hill Interamericana Editores. México, D.F.

Romero, P. (2005). Implantación de plan de prevención / sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales. Trabajo especial de grado para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”. Barquisimeto.

Sabino, C. (2005). Metodología de la Investigación. (3ra ed.) Buenos Aires. Editorial El Cid.

Santapalella, Stracuzzi y Feliberto Martins Pestana (2006). Metodología de la Investigación. México: Limosa Noriega.

Sánchez (2009). Salud laboral: Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales. Barcelona: Masson.

Sociedad Española de Ergonomía (2004). Ley 191/1 964 de 24 de Diciembre. Registro Nacional de Asociaciones por resolución del Ministerio del interior de 20 de Julio 1988.

Tamayo y Tamayo (2006) El Proceso de la Investigación. Editorial Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El Proceso de Investigación Científica. (7ma ed.) México. Editorial Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.

Tamayo y Tamayo, (2009) El Proceso de la Investigación Científica. 5ta Edición. México. Limusa

Tamayo y Tamayo, (2012) El Proceso de la Investigación Científica. 5ta Edición. México

IV Congreso Internacional de Ergonomía Semac Y VIII Reunión Binacional De Ergonomía. México E.U.A. Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Mayo 2009.

Warr (2004). Responsabilidad de los Trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales. España: Universitat de Valencia.

XXVI Congreso de Seguridad Integral, Higiene y Medicina de Trabajo, Consejo Colombiano de Seguridad (1993). Gilberto Minaya. Miembro de la Fundación MAPFRE. Bogotá.

Zinchenko V, Munipdv V, (2005). Seguridad Social, Edisa 5. A. Editores. México.

Webgrafía

Internet Google Relación salud-trabajo: Riesgos, accidentes y enfermedades. Colombia. 22 de Agosto de 2018

Internet Google Revolución Industrial (1744). Inglaterra. 15 de Febrero de 2019

Acerca de los compiladores



Post-doctora en Gerencia de las organizaciones. Postdoctorado de integración y desarrollo en Latinoamérica. Post-doctora en Gerencia Publica y Gobierno. Dra. Ciencias Gerenciales. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas. Técnico Superior Administración de Empresas. Diplomado en Formación Docente. Diplomado en Formación de investigación. Certificado Programa Iberoamericano de Formación de Formadores de Responsabilidad Social Empresarial. Diplomado internacional de formación en desarrollo de competencias Investigativas y políticas editoriales para la publicación de investigaciones científicas. Docente e Investigadora de la Universidad de La Guajira. Director y evaluador de tesis de pre y post grado nivel Maestría y Doctorado. Conferencista y Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Docente y conferencista de Programas postdoctorales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. Email: aipaz@uniguajira.edu.co

Doctor en Ciencias Políticas. Magíster en Gerencia de Empresas con mención en Gerencia de Mercadeo. Licenciado en Administración de Empresas. Diplomado en Formación Docente. Diplomado en Formación de investigadores. Estudios del Negociación según el Método Harvard en Law School Library de la Universidad de Harvard. EEUU, CMI. Estudios doctorales en Convivencia política y políticas públicas. Certificación internacional en competencias Investigativas.

Docente – investigador en Universidad Miguel de Cervantes, Chile. Evaluador de tesis de grado en niveles pregrado y post grado (Maestría y Doctorado).

Conferencista y Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Editor responsable de la revista científica Consensus (Santiago).

Director CEO en Pragmatika, Ltda. (Chile)

Miembro del directorio del Centro de Estudios Sociales, Chile

Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. Email: ubertino.a.paz@gmail.com / upaz@pragmatika.cl / Ordic: <https://orcid.org/0000-0002-3727-8829>



Acerca de los autores



Msc. Aláin Castro
Alfaro

Magister Gestión de Alta Dirección. (Universidad Federico Villarreal, Perú). Sociólogo. (Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú). Docente e investigador de la Universidad Rafael Núñez, Cartagena. Colombia. Docente investigador CURN. Editor de la Revista Aglala la Universidad Rafael Núñez, Cartagena. Colombia Grupo de Investigación Cartaciencia. Director de la empresa de asesorías en investigación científica: Tesis Colombia. Línea de investigación : responsabilidad social Correo electrónico: alain.castro@cumvvirtual.edu.co

<https://orcid.org/0000-0003-1727-7770>

<https://scholar.google.es/citations?user=iTgJBqkAAAAJ&hl=es>

Magíster en Ingeniería Industrial. Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo. Ingeniería Industrial. Diplomado en Métodos Cualitativos y Participativos de Investigación Social. Diplomado Tutoría Virtual de Curso Académico Universidad nacional abierta y a distancia Diplomado Formación Investigativa y Visibilizarían de Productos Académicos y de Investigación. Docente Ocasional e investigador Universidad de La Guajira. Docente ocasional de Universidad Nacional Abierta y A Distancia- UNAD.

Evaluador de trabajos de investigación nivel pregrado. Ponente en eventos nacionales e internacionales Autor y coautor de publicaciones de Revistas, Artículo y Capitulo de Libro nacionales e internacionales. Email agamezg@uniguajira.edu.co



Msc. Alfredo
Gámez Gámez



Dra. Annherys
Paz Marcano

Post-doctora en Gerencia de las organizaciones. Postdoctorado de integración y desarrollo en Latinoamérica. Post-doctora en Gerencia Publica y Gobierno. Dra. Ciencias Gerenciales. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada en Administración de Empresas. Técnico Superior Administración de Empresas. Diplomado en Formación Docente. Diplomado en Formación de investigadores. Certificado Programa Iberoamericano de Formación de Formadores de Responsabilidad Social Empresarial. Diplomado internacional de formación en desarrollo de competencias Investigativas y políticas editoriales para la publicación de investigaciones científicas. Docente e Investigadora de la Universidad de La Guajira. Director y evaluador de tesis de pre y post grado

nivel Maestría y Doctorado. Conferencista y Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Docente y conferencista de Programas postdoctorales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. Email: aipaz@uniguajira.edu.co

Certificado como post-doctor, Doctor en Ciencias Gerenciales. Magister. Gerencia de Mercadeo. Especialista. Educación en derechos humanos. Profesional Relaciones internacionales. Docente e investigador de la Universidad de La Guajira. Director y evaluador de tesis de grado de Pregrado y Postgrado. Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libro y capítulos de libros. E-mail: cjuliop@uniguajira.edu.co



Dr. Carlos Pedraza
Reyes



**Dra. Dioneira
Miquilena Bermúdez**

Postdoctora en Gerencia Pública y Gobierno, Postdoctora Gerencia de las Organizaciones. Doctora Ciencias Gerenciales, Magister Gerencia de Recursos Humanos. Licenciada Administración de Empresas. Coordinadora Maestría Gerencia de la Innovación, Universidad del Zulia (LUZ) Costa Oriental del Lago, Cabimas Venezuela. Docente e investigadora de La Universidad del Zulia (LUZ) Venezuela, Ponente de Evento científicos. Autor y coautor de artículos de revistas, capítulo de libros, libros Email: dioneira.miquilena@gmail.com

Postdoctor Ciencias de La educación. Licenciado Administración: mención Gerencia Industrial. Magíster Gerencia de Recursos humanos. Doctor Ciencias Gerenciales. Docente e Investigador de la Universidad de La Guajira. Autor y coautor de artículos de revistas científicas e indexadas, capítulo de libros, libros a nivel nacional e internacional. Ponente y conferencista de evento científicos. Director y jurado de trabajos de investigación de pre y post grado. Email: eperozo2000@gmail.com



**Dr. Edison Perozo
Martínez**



**Msc. Elvis Eliana
Pinto Aragón**

Trabajo social. Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Docente e investigadora de la Universidad de La Guajira Colombia. Autor y coautor de artículos de revistas científicas e indexadas, capítulo de libros, libros a nivel nacional e internacional. Grupo de Investigación: Encuentro Email: epinto@uniguajira.edu.co

<https://orcid.org/0000-0002-9866-9751>

<https://scholar.google.es/citations?user=boMZr6EAAAJ&hl=es>

Especialista en Gerencia de Mercadeo, Ingeniero Industrial, Diplomado en Docencia Universitaria, Docente en la facultad de Ingenierías en las asignaturas de Emprendimiento y Mercadotecnia, Ponente en el desarrollo de actividades de Mercadeo y Emprendimiento. E-mail faicerdeluque@uniguajira.edu.co



**Esp. Faicer Jamet
De Luque Pinto**



**Msc. Ivan Sánchez
Valbuenba**

Msc. Gerencia empresarial. Licenciado en Administración. Docente e investigador de la Universidad de la Guajira. Director y evaluador de tesis de pregrado. Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. E-mail: ijsanchez@uniguajira.edu.co

Posdoctorados en Gerencia Pública y Gobierno y en Gerencia de las Organizaciones de la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE), en Maracaibo-Venezuela. Doctor en Ciencias Gerenciales y Magíster en Gerencia de Mercadeo en la misma Universidad. Pregrado en Ingeniería Industrial en la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo-Venezuela. Diplomados en Formación de la Investigación por la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín y en Formación Docente en el Colegio Universitario Dr. Rafael Bellosó Chacín (CUNIBE), Maracaibo-Venezuela. 27 años de experiencia en docencia en pregrado y posgrado, en áreas de administración, gerencia, mercadeo y recursos humanos, en instituciones de educación superior en Maracaibo: Colegio Universitario Dr. Rafael Bellosó Chacín, Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Caribbean International University, Universidad Dr. José Gregorio Hernández; y en Barranquilla Universidad de la Costa (CUC) y Universidad Simón Bolívar (Unisimón). Miembro del Comité Académico del Doctorado en Ciencias Gerenciales, Coordinador de líneas de Investigación Administración Estratégica y Producción e Investigador adscrito al Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, así como Miembro del Comité Científico y Co-editor de la Revista CICAG en la Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, períodos 2008-1 hasta 2014-1 Docente de apoyo en la Investigación, Investigador en el Grupo Germinar. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3777-3667>. Correo: jegarciaw@uniguajira.edu.co



Dr. Jesús Enrique
García Guillany



Dr. Jhon Bleiner
Muñoz Rodríguez

Dr. Ciencias Gerenciales. Msc. Gerencia de Recursos Humanos. Ingeniero Industrial. Técnico Profesional en Construcción. Diplomado en Docencia Universitaria. Diplomado en Pedagogía Basada en Competencias. Diplomado en Estrategias de Enseñanzas Basadas en el Aprendizaje. Diplomado en Investigación Educativa formulación y gestión. Diplomado en Gerencia de Marketing. Diplomado en Gestión del Conocimiento Organizacional. Director Comercial del Departamento de Santander y Boyacá Empresa Tecnomovil SAS

Dealer Tigo UNE. Docente Catedrático e Investigador de la Universidad de La Guajira. Director y evaluador de tesis de pregrado. Conferencista y Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. Email: jmuniz@uniguajira.edu.co

Post-doctor en Ciencias Humanas. Doctor Ciencias Gerenciales. Msc. Gerencia Empresarial. Ingeniero Industrial. Docente e investigador de la Universidad de la Guajira. Director y evaluador de trabajo de investigación de pre y postgrado. Ponente en eventos científicos nacional e internacional. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. Director grupo de investigación GEPINCAT, categorizado C Por Colciencias. Investigador Junior. Email: hsuarez@uniguajira.edu.co



Dr. Horacio
Bienvenido Suarez
Barros



Msc. Luis Roberto
Quintero Mindiola

Msc. Gerencia empresarial. Ingeniero Industrial. Diplomado en Docencia Universitaria. Director Gerencial de Proyectos Estatales de las firmas Seiprodeg Ltda y Fundación Alternativa Guajira. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. E-mail: robertoquim2@gmail.com

Magíster en educación. Licenciada en Pedagogía Infantil.

Docente e investigadora de la Universidad de La Guajira. Directora y evaluadora de tesis de Pregrado. Experiencia profesional en Educación a la primera infancia. Grupo de investigación: Tepichi. Email: miguaran@uniguajira.edu.co. <https://orcid.org/0000-0002-8598-8921>



Msc. Maldis Liani
Iguaran Magdaniel



Dra. Nair Cantillo
Campo

Doctora en Ciencias Gerenciales. Magister en Gerencia de Mercadeo. Licenciada Administración. Docente e investigadora de la Universidad de la Guajira. Directora y evaluadora de tesis de pregrado y postgrado. Ponente de eventos científicos nacionales e internacionales. Autor y coautor de publicaciones en revistas científicas indexadas, libros y capítulos de libros. E-mail: ncantilloc@uniguajira.edu.co

Magister en Educación, Universidad autónoma del Caribe. Especialista en Administración de la informática educativa. Psicóloga. Director y e valuador de tesis Post grado. Docente e investigador de la Universidad de la Guajira, Coordinadora semillero de investigación CICLO VITAL. Oponente de eventos científicos nacionales e internacionales. orcid.org/0000-0003-2053-3296. Emails yjaramillo@uniguajira.edu.co



Msc. Yatsira Eliut
Jaramillo Peñaloza



Diseño y Edición: Pragmatika, Ltda
Huefános 1055, oficina 503,
Santiago de Chile
2019

La supervivencia y prosperidad de una organización depende de su adaptación al entorno y de la adquisición de los recursos necesarios. De allí, que debe ser capaz de ofrecer sus productos o servicios con éxito. La adaptación de mejora a través de la anticipación a las necesidades y deseos de sus clientes o usuarios; de la evaluación acertada de las acciones y planes de los competidores; de la valoración de los factores limitantes y de los riesgos; y de la identificación de los productos y servicios que mejor se adecuen a la capacidad productiva y gerencial (Yukl, 2008).

Es en ese entorno y contexto que la capacidad de vinculación de las organizaciones llega a ser los nuevos retos y desafíos que los gerentes tendrán que afrontar para mantenerse y destacarse en las nuevas realidades organizacionales.

Este texto viene a ser un referente para abordar la reflexión sobre la vinculación necesaria que las organizaciones deben asumir en los tiempos actuales y futuros.



Pragmatika
editores

ISBN 978-956-6037-07-1



9 789566 037071