

“La seguridad Laboral basada en el Enfoque Organizaciones Inteligentes para Instituciones de Salud Privada” Caso: Olegario Villalobos. Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela”.



“The job security in smart organizations approach based private health institutions” in Olegario Villalobos. Zulia State. Venezuela.

Autora: Mgs. Valbuena, Anna Karina ¹

annakarin42@hotmail.com

Magister en Gerencia Empresarial

RESUMEN

En este artículo se describen los resultados de una propuesta para preservar la seguridad laboral en instituciones de salud, dentro del Enfoque Organizaciones Inteligentes. Se justifica por la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, la salud y el bienestar involucrando al personal mediante el aprendizaje organizacional, fundamento del referido enfoque. Se empleó el método no experimental, transeccional y el trabajo de campo se efectuó en tres centros de salud. Los resultados dieron cuenta de estrategias para el desarrollo de competencias en las cinco disciplinas de Peter Senge (1994), que redundan en la eficacia de la salud laboral, exhibiendo los trabajadores nuevas actitudes y aptitudes, lo cual encamina a las instituciones en el sendero para la construcción de organizaciones inteligentes.

Palabras clave: Seguridad laboral, instituciones de salud, organizaciones inteligentes.

ABSTRACT

This article describes the results of a proposal to preserve the occupational safety in health institutions, within the intelligent organizations approach. It is justified by the need to improve working conditions, health and well-being involving staff through organizational learning, basis for the concerned approach. The method was not experimental, transeccional and field work was conducted in three health centers. The results realized strategies for the development of competencies in the five disciplines of Peter Senge (1994), showing workers new attitudes and skills, resulting in the efficiency of occupational health, which routed to institutions on the path for the construction of intelligent organizations.

Key words: Occupational safety, health institutions, smart organizations.

¹ Estudiante del Doctorate (Ph.D.) in Intelligent Organizations Development & Management. (2014). Tecana American University (TAU), USA.

Introducción

Hoy en día el desarrollo organizacional de las instituciones modernas de salud determina acciones de aprendizaje en pro de la preservación de la salud de sus trabajadores. En tal sentido, el estado venezolano plantea el cumplimiento de disposiciones legales que ventilan los riesgos laborales, las condiciones de salud y bienestar del trabajador. Sin embargo, en muchos centros de salud, se presentan circunstancias que conspiran contra sus propósitos y beneficios, entre los cuales cabe mencionar, la inexistencia de una cultura que apunte la promoción, conservación y preservación sobre la materia, la resistencia al cambio en diferentes niveles y la falta de involucramiento y compromiso por parte del personal en el cumplimiento de la normativa correspondiente.

De ahí que las instituciones de salud deben adoptar estrategias y programas en materia de seguridad laboral considerando enfoques dinámicos y flexibles basados en el aprendizaje organizacional entre los cuales se destaca el de la organización inteligente. Este enfoque plantea un caleidoscopio de formas de intervención en diferentes dimensiones, entre los cuales cabe mencionar: la cultura, el cambio, las resistencias y el aprendizaje organizacional. Se operacionaliza mediante el desarrollo de competencias en el personal en las cinco disciplinas de aprendizaje de Peter Senge (1994). Ello facilita una amplitud de miras y desempeños colectivos, más allá de lo prescrito en la descripción de cargos convencional, de manera de emplear el conocimiento como materia prima y recurso mental para expandir las potencialidades del personal al logro de máximas aspiraciones. Este esfuerzo de aprendizaje organizacional desde una perspectiva de organización inteligente, se traduce en el sistema humano cultural, en la generación de involucramiento, compromisos y capacidades dinámicas que le permiten a la organización ser capaz de adaptar, actualizar y/o renovar sus recursos y potencialidades sobre las prioridades organizacionales y en lo que se sustenta su competitividad. Valecillos (2009).

El incumplimiento de la normativa en seguridad e higiene ocupacional de los trabajadores lleva a recurrir a estilos de supervisión, vigilancia y seguimiento del comportamiento del personal para obligarlos a ceñirse a las normas establecidas, con las consecuencias negativas y costos que ocasionan los mismos. Por ello se ha de tomar en cuenta los beneficios de las estrategias de aprendizaje organizacional conducentes a minimizar las resistencias y aspectos negativos que de ordinario se presentan en las organizaciones en materia de seguridad ocupacional y que facilitan los procesos de compromiso e involucramiento del personal.

Los planteamientos precedentes sería interesante considerarse en las instituciones de salud para coadyuvar el cambio, el aprendizaje y la

conformación de una cultura en materia de seguridad laboral, sobre todo en lo que compete al desarrollo de competencias para el involucramiento, compromiso y manejo de las resistencias en cuanto al cumplimiento de la normativa sobre la materia laboral.

El “Programa de Seguridad y Salud para Trabajadores” (P.S.S.T), enmarcado en los principios del enfoque de la organización inteligente, se basa en un proceso de aprendizaje proactivo, sinérgico y participativo, donde los participantes aprenden, comparten y discuten casos del día a día en materia de seguridad. De esta manera la organización capitaliza el compromiso y desarrollo del potencial de los individuos para aprender a aprender a desarrollar un nuevo conocimiento que permita involucrarse y cumplir de manera más eficiente con las normativas legales en materia de seguridad laboral. Para tales propósitos el enfoque “Organizaciones Inteligentes” plantea invertir en programas de aprendizajes de competencias estratégicas en el personal en pos del desarrollo de cinco disciplinas específicas: Visión Compartida, Modelos Mentales, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo. Senge (1996).

De ahí que el objetivo general de la investigación se centró en diseñar una propuesta de cambio planificado en pro de la preservación de la seguridad laboral en instituciones de salud privado, enmarcado en el enfoque organizaciones inteligentes. Para tales efectos se propusieron los objetivos específicos: examinar el conocimiento y circunstancias que afectan la materia de seguridad laboral en los centros de salud, enmarcar el desempeño de los trabajadores, que laboran en los centros de salud, en las disciplinas de aprendizaje de Peter Senge, describir las fases de un programa de cambio planificado para preservar la salud laboral en los centros de salud privados.

Planteamiento del problema

Enunciado del problema

En Venezuela ha generado gran inquietud los requerimientos legales en materia de seguridad laboral, propiciados por el gobierno nacional a través del organismo INPSASEL, para el cumplimiento de la Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT).

En este sentido, los centros de salud están sujetos al cumplimiento de diversas disposiciones legítimamente establecidas, para mantenerse dentro de un marco legal operativo, tales como: el cumplimiento de leyes como la Lopcyamat, Ona, Locty, y del mismo modo a las intervenciones de los organismos del estado como el M.P.P.P.S, Ministerio del Poder Popular para la Salud, Indepabis, y Ministerio Público en defensa de los derechos del consumidor.

Cada día el cambio en las empresas y organizaciones se hace más evidente, lo que resultó ayer, ya tal vez no resulte para mañana; y es que en este escenario, donde el mercado es una competencia, donde la tecnología cada vez es más avanzada, y las regulaciones más constantes, es necesario estar a la vanguardia. Muchas veces en las organizaciones se hace difícil el adaptarse a los cambios. La resistencia al cambio en los empleados, en los clientes y en la alta jerarquía no se hace esperar. Ante esto, se requiere un nuevo estilo de gestión en las organizaciones de salud que facilite de manera fluida los cambios requeridos cónsonos con los requerimientos de los tiempos contemporáneos.

La “Administración del Cambio” es el proceso de transformación que asegura el éxito organizacional de la empresa reconociendo al cambio humano como una constante ante el avance acelerado de la tecnología de información y los cambios en las empresas. (Rhon Durán, 2000), situación actual que implica una actitud abierta frente al cambio ajustado, planificado e inmediato a las circunstancias que atraviesa la institución privada nacional, acción que solo puede ser dirigida por los funcionarios autorizados y capaces de ejercer y conllevar un proceso liderizado con un fin establecido.

La administración hoy día, nos permite conocer nuevas tendencias y corrientes, que invitan a innovar técnicas ajustadas a la estructura de cada organización, dependiendo de sus características, en las organizaciones con principios basados hacia instituciones inteligentes, se desarrollan políticas dirigidas al desarrollo del talento humano, basado en el aprendizaje colectivo y participativo.

En los centros de salud se carece en general de una cultura de aprendizaje relacionado a materia de promoción, conservación y preservación de los espacios físicos laborales en función de protección de la salud y seguridad laboral para los trabajadores; ocasiona graves inconvenientes en afrontar las inspecciones de éstos organismos de forma satisfactorias, dado que los trabajadores se resisten en aplicar los lineamientos dispuestos en la ley.

En tal sentido, el Enfoque Organización Inteligente ofrece un caleidoscopio de formas de intervención para el aprendizaje organizacional y la gerencia del cambio planificado requerido en los servicios de salud, particularmente en involucramiento y compromiso de su sistema humano cultural, la infraestructura y en los espacios físicos para conformar una cultura que facilite la aplicación de los principios de la seguridad laboral y el manejo de las resistencias que anteponen los trabajadores para cumplir con las disposiciones previstas en la ley ante la presencia de factores de riesgo ocupacional. Se operacionaliza a partir de facilitar en el personal competencias en las cinco disciplinas de aprendizaje de Peter Senge.

De ahí que el presente estudio se refirió a plantear una propuesta para la preservación de la seguridad laboral, en el marco del enfoque

organizaciones inteligentes, para paliar las debilidades derivadas del personal en el cumplimiento de las disposiciones legales y el desarrollo de una cultura en materia de seguridad. El mismo se ejecutó en una muestra de tres centros de salud privado de la Parroquia Olegario Villalobos, Policlínica Amado, C.A., Hospitalización Falcón, C. A., y Centro Médico de Occidente, C.A. de la Ciudad de Maracaibo, del Estado Zulia, en un tiempo promedio aproximado de 6 meses, desde Abril 2012 hasta Septiembre 2012. Se centró en acciones estratégicas para la formación de competencias en el personal en las disciplinas de aprendizaje de Peter Senge donde el involucramiento y compromiso de los trabajadores se dispone a favor de la seguridad y protección laboral, fortaleciendo las bases organizacionales de la misión, la visión, los valores, las políticas y las estrategias establecidas, así como también, los aportes que el aprendizaje genera en la construcción de organizaciones inteligentes, según se perfila en la Quinta disciplina de Senge (1998), para la construcción de organizaciones inteligentes

En función del planteamiento precedente, resulta destacar los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo general:

Presentar una propuesta de cambio planificado en pro de la preservación de la seguridad laboral en instituciones de salud privado, enmarcado en el enfoque organizaciones inteligentes en Olegario Villalobos. Maracaibo. Estado Zulia.

Objetivos específicos:

- Examinar el conocimiento y circunstancias que afectan la materia de seguridad laboral en los centros de salud.
- Identificar en el desempeño de los trabajadores aspectos relacionados con la Visión Compartida, Cambio de Paradigmas, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo
- Orientar la formación de competencias en las disciplinas de aprendizaje de Peter Senge, al personal de las instituciones de salud, mediante programas de adiestramiento.
- Presentar las fases de un programa de cambio planificado en pos de la preservación de la salud laboral en los centros de salud privados de la Parroquia Olegario Villalobos.

Revisión Teórica

Legislación venezolana y la seguridad laboral

La prevención de la seguridad laboral es un tema latente dentro de las instituciones de salud privada. En el contexto legislativo venezolano, es necesario garantizar un nivel de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, como se encuentra claramente establecido en la LOPCYMAT (2005). En su artículo 1, numeral 1 y 2, refiere que el objeto de la Ley es establecer en las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes, y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivos al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Para las instituciones de salud privada en Venezuela, alcanzar el logro de insertar una cultura de prevención y promoción de la seguridad laboral, implica un esfuerzo planificado y organizado, de un proceso de cambio liderado y continuo, a lo largo del tiempo, que responda a objetivos claramente planteados dentro de un programa que facilite dicho cambio.

Salud Ocupacional

Toda actividad de trabajo, tiene implícita la realización de un conjunto de actividades, con la finalidad de alcanzar un objetivo propuesto. En la generalidad de las actividades de menor o mayor intensidad, existen acciones que involucran cierto grado de riesgo, que deben identificarse, y considerarse a fin de evitar accidentes, laborales y garantizar el bienestar, comodidad y salud del trabajador.

Hablar de Salud Ocupacional, refiere al conjunto de actividades de salud, dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, la rehabilitación, readaptación laboral y la atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales (ATEP), a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de vida. Álvarez (2007).

De igual manera, el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, (OIT, OMS 1977), señalado por Soto (definen la salud ocupacional como “el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las

enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgos en su entorno biopsicosocial". La organización Mundial de la Salud define la Salud como "El estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de daño o enfermedad".

Se puede decir, que la salud ocupacional, es una disciplina encargada del estudio de la relación Salud-Trabajo, de reciente desarrollo en el país, igual que en el contexto mundial, ha concentrado sus esfuerzos en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores, en beneficio de la calidad de vida de los mismos y de la prevención de enfermedades ocupacionales.

Riesgo Ocupacional

Vinculado al concepto, de factor de riesgo, debe entenderse que el riesgo ocupacional, se refiere a las posibilidades de ocurrencia de un accidente dentro del entorno de trabajo, según Valecillos (2005), los riesgos ocupacionales se definen como los factores o agentes agresivos que inciden negativamente sobre la salud del trabajador y que se encuentran presentes en el ambiente de trabajo. Así mismo, este autor expone que ciertas características del ambiente de trabajo se han asociado con lesiones, estas características se le llaman factores de riesgo de trabajo.

Sin embargo Hena (2007), hace referencia que el trabajo siempre produce modificaciones en el medio ambiente. Estas pueden ser mecánicas, físicas, químicas, biológicas, síquicas, sociales y morales y es lógico pensar que estos cambios afectarán la salud de las personas que trabajan, modificando su equilibrio físico, mental y social.

La Universidad Autónoma de México Xochimilco, (1985 – 1990) destaca un modelo que reconoce un carácter social de la Salud-Enfermedad, describe dentro del proceso de trabajo, muestran dinámicamente cargas laborales, definiendo las mismas como el conjunto de los elementos presentes en el área laboral, los cuales interactúan dinámicamente entre sí, entran en contacto con la corporeidad física-psíquica del trabajador para posteriormente generar procesos de desgastes.

Existen diversas, clasificaciones de riesgos laborales de diferentes puntos de vista, que permite abarcar, los mayores elementos posibles generadores de situaciones de riesgo, es habitual que las condiciones de trabajo se limitan nada más a condiciones físicas que envuelven al puesto de trabajo o al trabajador, se debe considerar el estado psicosocial, el entorno familiar y cualquier otro elemento que puede afectar la concentración y actitud hacia la actividad a desempeñar.

De igual manera, Álvarez (2007), refiere que son aquellas que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente

relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, Psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Factores de riesgos presentes en las instituciones de salud

El personal de enfermería constituye un importante grupo laboral, del recurso humano vinculado a las instituciones hospitalarias, en consecuencia constituye la columna vertebral de los servicios asistenciales. Este grupo presenta condiciones particulares de trabajo, representadas por jornadas de continuidad de su servicio, las diferentes categorías de riesgo presentes en los sitios de trabajo y la característica de género femenino predominante en quienes ejercen la profesión, aspectos que le imprimen una connotación especial, la cual requiere, de igual manera, un abordaje particular y participativo, entre la empresa y todo el equipo de enfermería.

En este sentido, Soto (2008) distingue tres grandes grupos de factores de riesgo ocupacional en Enfermería como son:

- Ocupacionales: el trabajo pesado, el levantamiento repetido de objetos pesados acompañado de la torsión del tronco, la vibración de todo el cuerpo, las posturas estáticas, la insatisfacción en el trabajo, los bajos índices de estimación por parte de los supervisores.

- Individuales: edad, antecedentes personales, medidas antropométricas, creencias o nociones erróneas sobre la salud, hábitos como el tabaquismo y una marcada característica de obesidad presente en las estadísticas hospitalarias de higiene y seguridad.

- De carácter sanitario: el cambio continuo de médico, el tratamiento inadecuado o pasivo, y un conocimiento global inapropiado por parte de los profesionales de la salud de lo que representa una buena atención sobre las medidas preventivas de aplicación de normas de trabajo.

Enfoque de las Organizaciones Inteligentes.

Según De Geus, (1996) el enfoque de la organización inteligente corresponde a una concepción acerca de la administración y la organización, que enfatiza en las dimensiones del aprendizaje y el cambio. A comienzo de la década de los 90 la idea de la organización inteligente fue madurando hasta consolidarse como una estrategia de intervención para el cambio organizacional a partir de los planteamientos de una serie de autores que coinciden en la necesidad de un aprendizaje

organizacional como vía para procesar rápidamente mayores cantidades de información y responder a situaciones cambiantes del medio ambiente.

Partin, (1993) plantea: dentro del enfoque de la organización inteligente se concibe a la organización como: “un organismo que entiende sus relaciones con el medio ambiente mediante un proceso de aprendizaje organizacional y toma decisiones inteligentes sobre lo que debería ser, a fin de funcionar en forma eficaz desarrollando un sistema que puede identificarse y cambiarse en forma tal que alcanza de manera óptima sus metas y objetivos. Se mantiene eficiente en el tiempo, se auto corrige y renueva, utiliza de manera efectiva sus recursos mediante una integración armónica entre las necesidades y deseos de sus miembros y su misión”.

El término organización inteligente fue acuñado por primera vez en la Universidad de Harvard durante la década de los sesenta, significando con ello un modelo de respuesta de algunas organizaciones que habían aprendido introducir rápidamente el cambio en ella. Las mismas utilizaban un sistema de aprendizaje de doble bucle, muy bueno para organizaciones con capacidad de aprender; pues permite obtener una visión profunda, superior a la situación planteada convencionalmente y una capacidad para cuestionar las normas operativas, Argyris (1978).

La idea de organizaciones inteligentes maduró durante los años noventa dando inicio a una de las escuela del pensamiento de la “Administración” ante la necesidad que tienen algunas organizaciones de aprender rápidamente para dar respuesta a situaciones cambiantes del medio ambiente, utilizando para ello los conocimientos del personal que allí labora, generando un valor agregado producto del conocimiento que implica innovación, mejores productos y servicios de la organización; donde la inteligencia y creatividad de la gente, bajo una gerencia adecuada, y utilizando la información como insumo, resulta exitoso. Valdés (1996)

En este mismo sentido, Davalo (1992), señala que toda organización o institución que pueda ofrecer productos y servicios bajo el conocimiento de quienes la integran, se convierte en una organización inteligente.

Todos estos planteamientos destacan las organizaciones inteligentes como aquellas dispuestas al aprendizaje continuo, al cambio permanente pues el personal tiene el conocimiento, la capacidad y voluntad para hacerlo, manejan la información como materia prima y el conocimiento como recurso mental para el exitoso cumplimiento de su labor.

Por su parte Bernal (1992), manifiesta que una organización inteligente es aquella donde sus miembros constantemente expanden sus capacidades al lograr sus aspiraciones más importantes, en donde dentro de las actividades de cada cual y de manera conjunta se aprende como aprender y donde de manera paulatina pero sólida todos los días se construye el futuro. Planteamiento que destaca la energía que muestran

los individuos de la organización en querer aprender para contribuir al desarrollo y crecimiento.

Las organizaciones inteligentes o de conocimiento son las que están más aptas para asumir los cambios en los cuales están envueltas las organizaciones de hoy día. Estas son las que están dispuestas a aprender continuamente en función de sus capacidades para crear su futuro a través de un nuevo estilo de gerencia, el cual las capacite para ver las totalidades en vez de las partes por separado. Específicamente están caracterizadas, según Senge (1994), por el desarrollo de cinco disciplinas que deben aprenderse, ya que al igual que las personas, las organizaciones no nacen aprendidas, crecen porque aprenden, y esto es base para un nuevo modelo organizacional las cinco disciplinas son: 1) el dominio personal de la gente en la organización, 2) el desarrollo de modelos mentales, 3) la implementación de visiones compartidas y, 4) por el aprendizaje en función de la formación de equipos y por 5) un pensamiento sistémico que las unifique. Valecillos (2007).

Metodología

La metodología desarrollada la investigación fue de tipo descriptiva, dado que se expone el evento estudiado haciendo una enumeración detallada de sus características Hurtado (2008) y el diseño no experimental, transeccional, considerando que se observa fenómenos tal como se da en su contexto natural y los datos son recolectados en un solo momento, en un tiempo único, como tomando una fotografía de algo que sucede en la realidad Hernández, Fernández y Baptista (2008).

El estudio se circunscribió a 3 centros privados de salud de la Parroquia Olegario Villalobos, escogidas por los perímetros de cercanía, las clínicas: Centro Médico de Occidente, Policlínica Amado, C.A., y Hospitalización Falcón, C.A. La población estuvo conformada por 344 sujetos de observación, correspondiente a profesionales y asistentes en enfermería de los centros de salud. De ella se consideró una muestra conformada por 115 personas obtenida mediante el muestreo estratificado proporcional. Parra (2006).

Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario el cual constituyó un instrumento dicotómico de preguntas cerradas. Para la validez y confiabilidad y se acudió a expertos de la Universidad del Zulia, con conocimiento de los factores de riesgos ocupacionales en enfermería en el sector salud, de acuerdo al constructo, criterio y contenido. Los datos recolectados fueron registrados y tabulados, a través de la estadística descriptiva, presentándose en frecuencias y porcentajes en cuadros. Para el análisis estadístico se aplicó el paquete estadístico SPSS versión 10.

Resultados

Conocimiento y circunstancias sobre la materia en Seguridad Laboral

Dados los resultados, se pudo apreciar que en las instituciones privadas de atención médica hospitalaria, el personal profesional y auxiliar de enfermería, expone que en referencia al conocimiento de la política de seguridad y salud para los trabajadores de su institución, un 20% desconocen alguna política de seguridad y salud dentro de las instalaciones clínicas. En cuanto a la existencia de algún programa de prevención dentro de la institución un 27% hace referencia que no existe. En referencia a la existencia de programa de atención a los accidentes ocupacionales un 21% enfatiza que no existe y un 21% del personal refiere que no se aplica ningún programa de seguridad, prevención y salud para los trabajadores.

El instrumentos dirigidos al personal de Enfermería de los centros de salud privados con participación directa en el ambiente, expuestos a riesgos ocupacionales y como ejecutor de las medidas de prevención, seguridad y salud en el trabajo, permitió recabar información relacionada a dicha investigación, se deduce que por la actitud y costumbre de éste tipo de personal, de formalidad rígida e inflexible, a conductas aprendidas, se presenta un difícil paradigma de rechazo y poca aceptación a involucrar nuevos cambios y programas que faciliten la labor de capacitación en materia de seguridad.

En materia organizacional, se pudo identificar que dentro de las instituciones, se encuentran en vía del aprendizaje en materia de seguridad y prevención, ya que es vista como un gasto adicional, que impide avanzar en la implementación de estrategias mediante los programas de seguridad y prevención.

En tal sentido, continuamente se hacía referencia al apego a los lineamientos administrativos para el desarrollo de programas y del desconocimiento que la prevención minimiza los accidentes y por tanto los gastos relacionados al mismo; sin conciencia de la falta de legitimidad que hoy día, la LOPCYMAT, obliga a la inversión en dicha materia.

Del mismo modo, la falta de personal supervisorio capacitado y desarrollado en materia organizacional, limita la implementación de mecanismos de trabajo en equipo, pensamiento sistémico y una visión compartida para ver la institución como un todo.

Desempeño de los trabajadores y las cinco disciplinas de aprendizaje

Considerando a la organización como un sistema global, se pudo determinar que existen departamentos aislados, y mucha resistencia al trabajo en equipo, por la existencia de comportamientos competitivos

entre unidades, como del mismo modo, se identificaron conceptos presentes como misión, visión y valores institucionales. Las directrices de este tipo de instituciones descansan en la toma de decisiones gerenciales, dirigidos por profesionales de la medicina, obviando la importancia de la organización como un todo, dado es escaso conocimiento administrativo y gerencia, centralizan la toma de decisiones y la solución de problemas con limitadas posibilidades de alternativas estudiadas, ocasionando un deterioro de la aplicación de desarrollos de estrategias constantes y continuas de talleres de integración que facilite, el pensamiento sistémico dentro la organización.

En cuanto a la visión compartida se pudo observar que existe disposición por parte de las organizaciones, a desarrollar programas docentes de capacitación y adiestramiento, visto desde una perspectiva técnica – operativa, con apertura a los nuevos conceptos y corrientes administrativas, ya que no comprenden la inversión, si no vista como un gasto. Se hace reconocimiento que, se deben desarrollar reuniones de comités, y equipos de alta gerencia para formular los objetivos y estrategias de la organización e involucrar a sus líderes en la consecución de los mismos; en materia de prevención y seguridad en el trabajo, existen comités de higiene formalmente establecidos.

En relación a los modelos mentales se infiere que el personal posee responsabilidades relevantes sobre los seres humanos, en donde se consiguen patrones similares de pensamiento y cultura en el trabajo, en la mayoría de las organizaciones encuestadas su personal gira bajo una cultura de trabajos diversos, ya que poseen guardias de trabajos cortos que les permite trabajar simultáneamente en dos organizaciones diferentes, lo que no favorece en gran medida a la identificación con su organización.

En relación al trabajo en equipo, de las impresiones adquiridas en las instituciones de salud, se pudo observar un gran apego al trabajo dentro de departamentos o unidades, pero no organizacionalmente; es indispensable la incorporación de las instancias directivas a involucrarse con la organización como un todo, y liderizar la practica reflexiva del trabajo y aprendizaje en equipo, en miras de alcanzar el éxito.

Con relación al Aprendizaje Organizacional, dada las obligaciones formales de la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio ambiente del Trabajador en Venezuela, se ha profundizado la aplicación de programas de prevención de accidentes, lo cual ocupa el diseño y ejecución de talleres de inducción y preparación, ampliando las posibilidades de procesos de aprendizaje, aunque dado los resultados, pudo evidenciarse que las instituciones no han formalizado programas de seguridad, prevención y salud para los trabajadores.

Programa de cambio planificado en pos de la preservación de la salud laboral

El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (P.S.S.T.), como estrategia de cambio planificado, basado en el Enfoque de las organizaciones inteligentes se propone sentar las bases para conformar la cultura en seguridad laboral. Pone en práctica los conceptos sobre Inteligencia y Aprendizaje Organizacional, y se operacionaliza a través del desarrollo de competencias en las cinco disciplinas de aprendizaje de Peter Senge en pos de preservar la seguridad laboral del personal dentro de éstas instituciones.

Estructura conceptual del programa.

- ✓ Aprendizaje e inteligencia organizacional.
- ✓ Aprendizaje reflexivo en seguridad.
- ✓ Visión compartida.
- ✓ Pensamiento sistémico.
- ✓ Compromiso por la excelencia organizacional.
- ✓ Predisposición al cambio.
- ✓ Trabajo en equipo.

Objetivos del Programa.

Objetivo general

- Proporcionar un instrumento que favorezca el cambio organizacional que permita preservar la seguridad laboral en instituciones de salud privada

Objetivos específicos

- Facilitar los procesos de aprendizaje organizacional para el cambio en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo
- Minimizar la exposición a los riesgos peligrosos a través del aprendizaje en equipo y colectivo.
- Orientar situaciones que propicien la concientización e importancia de los programas de seguridad y salud en el trabajo, mediante el fortaleciendo del enfoque sistémico dentro de una organización inteligente.

Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. (P.S.S.T.)

**Programa de Seguridad y Salud para los Trabajadores
(P.S.S.T.)**

Organización	Seguridad Laboral (SHIAO)	Trabajadores
<ul style="list-style-type: none"> • Descripción del proceso de servicio. • Identificación del proceso de trabajo. • Diseño y divulgación de la política de seguridad de la organización. • Plan de educación y divulgación de la política de seguridad. • Manuales de normas y procedimientos de trabajo seguro y saludable.. • Recursos económicos dispuestos para el programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de procesos peligrosos. • Notificación de Riesgos laborales. • Monitoreo y vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores. • Monitoreo y vigilancia de la utilización del tiempo libre de los trabajadores. • Medicina ocupacional. • Registros estadísticos de accidentabilidad. • Charlas de inducción, prevención y actualización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de inducción de nuevos ingresos. • Cambio o modificaciones de actividades por puestos de trabajo. • Aprendizaje colectivo de las responsabilidades del trabajador frente a la prevención de accidentes. • Trabajo en equipo y participativo. • Conciencia colectiva.

Fuente: Valbuena (2012)

Seguridad, higiene y ambiente ocupacional. (SHIAO)

1. Identificación de procesos peligrosos: la finalidad primordial de cualquier organización, es prever la accidentabilidad dentro de la institución, para tal hecho, se deberá identificar aquellos procesos relevantes en donde estemos ante la presencia de, frecuencia de actos, hechos o incidentes, ambiente riesgosos o personas con poca pericia en el desarrollo de actividades.
2. Notificación de riesgos laborales: realizar la actividad de diseñar e identificar los riesgos asociados a cada actividad y proceso dentro de las funciones de cada puesto, para posteriormente, ejecutar el trabajo de notificar a cada trabajador de dichos riesgos a los cuales se encuentra expuestos, y recibir con su firma la constancia de encontrarse notificado, lo cual lo exige la “Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio ambiente del Trabajador” en Venezuela.
3. Monitoreo y vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores: como parte elemental de dicho proceso se deberá adicionar al trabajo de medicina ocupacional, un seguimiento rutinario de los ambientes y jornadas de vacunación de los trabajadores, a fin de minimizar el impacto al contacto de bacterias, las cuales son muy frecuentes en estos ambientes. Dicha jornada debe comprender un esquema de protección contra la Hepatitis y Neumococo 23 Influenza, y ocasionalmente estar preparados para aplicar Retrovirales en los casos de accidentes por contacto, salpicadura y pinchazos.

4. Monitoreo y vigilancia de la utilización del tiempo libre de los trabajadores: como parte del programa se debe diseñar jornadas cortas de 15 minutos de charlas de seguridad (Manejo de carga, manejo de extintores, uso adecuado de herramientas, evacuaciones, reforzamiento de valores, misión, visión, etc.), con el objetivo de capacitar a los trabajadores y al mismo tiempo de propiciar ambientes cómodos para la integración y trabajo en equipo,
5. Medicina ocupacional: toda organización deberá incluir un programa de atención médica, con un profesional adscrito ante el ministerio del INPSASEL, (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales) que comprenda: exámenes pre-empleo, exámenes vacacionales y post-vacacional, registros de historial médico de los trabajadores, apoyo docente para manejo de casos conflictivos. De igual forma se llevarán registros de la morbilidad mensual de la empresa (número de casos por obesidad, diabetes, trastornos hematológicos, etc.)
6. Registros estadísticos de accidentabilidad: mensualmente deberán ser registrados los accidentes ocasionados y detalle de su causa, como también los días de suspensión originados, los cuales deben publicarse y presentarse ante el comité de seguridad de la organización.
7. Charlas de inducción, prevención y actualización: la legislación venezolana establece el cumplimiento de 16 horas hombre trimestral, en diversos talleres dirigidos a prevención y seguridad. Se detalla programa anual de talleres a seguir, considerando una holgura de 4 horas adicionales para adiestramiento.

**PLAN DE ADIESTRAMIENTO TRIMESTRAL
2012**

DPTO.	H/H	1 ER. TRIM.	2 DO. TRIM.	3 ER. TRIM.	4TO. TRIM.
ENFERMERAS (HOSPITALIZACION)	8 H/H	• I. A.	• I. C.	• I.D.	• I.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
AREAS ADMINISTRATIVAS	8 H/H	• I. A.	• I. B.	• I.C.	• I.C.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
ALMACEN Y FARMACIA	8 H/H	• I. A.	• I. B.	• I.C.	• I.C.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
NUTRICION Y COCINA	8 H/H	• I. A.	• I. B.	• I.C.	• I.C.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
LABORATORIO	8 H/H	• I. A.	• I. C.	• I.D.	• I.B.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
MTTO.	8 H/H	• I. A.	• I. B.	• I.C.	• I.C.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
PABELLÓN	8 H/H	• I. A.	• I. C.	• I.B.	• I.D.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II
	4 H/H	• III	• III	• III	• III
UCI	8 H/H	• I. A.	• I. C.	• I.B.	• I.D.
	8 H/H	• II	• II	• II	• II

	4 H/H	• III	• III	• III	• III
--	-------	-------	-------	-------	-------

Fuente: Valbuena, 2012

Programa de adiestramiento orientado en las disciplinas de aprendizaje

Formación de los equipos de alto desempeño.

Las actividades educativas e informativas continuas para los supervisores, se dirigen a sensibilizar al o (los) líder (es), a autoevaluarse en su manera de dirigir su estilo de liderazgo, a fin de iniciarlos dentro del proceso de aceptación de cambios, para posterior guiar a su grupo, dentro de esta intervención se busca fortalecer la seguridad en sí mismo, autopercepción, objetividad, autoestima y una efectiva toma de conciencia sobre la materia, la finalidad de este programa es revitalizar al líder, darle confianza y que canalice su energía en el cambio.

Aprendizaje e inteligencia organizacional y pensamiento sistémico.

Va dirigida al aprendizaje colectivo, llevar a todos los departamentos o unidades, a ubicarse como un todo, unidades dentro de un todo como un sistema interactuante, con la finalidad de identificarse como parte de una organización, contribuyendo a detectar las fortalezas, debilidades, las amenazas, y oportunidades (internas y externas), aprender a valorar que el sistema trabaja como un todo y que cualquiera de las partes puede perjudicar un proceso como tal.

Aprendizaje reflexivo en seguridad.

Este adiestramiento, es muy importante. No es lo mismo, hablar de aprendizaje individual que el organizacional, ya que responde a las actuaciones del colectivo. La formula efectiva de mantener a la organización educada en seguridad, es conservar la recurrencia de la información hasta ser aprendida por reflexión, y por repetición. Los planes de adiestramientos continuos, es una estrategia efectiva en materia de seguridad y prevención ya que forma parte de la política institucional en materia de seguridad y se logra un respeto y participación del colectivo cuando se le instruye constantemente.

Desarrollo de la visión compartida.

En este sentido, se tiene como propósito lograr redimensionar la visión de la organización de salud, mediante un taller de integración colectivo y participativo para revisar la misión y visión de la institución, en búsqueda de desarrollar la conciencia de pertenencia y de colaboración en la creación de la misma, y en orientarse que son parte de ellas, en salud, la

prioridad es mantener y restablecer la salud y para ello, los empleados deben mantenerse sanos y seguros, se busca concientizar que deben protegerse a sí mismo, para proteger a otros.

Desarrollar compromiso por la excelencia organizacional.

Para las instituciones que brindan salud, es indispensable el cumplimiento de estándares que marquen la diferencia en cuanto a la calidad, como normas y procedimientos de calidad, normas ISO, COVENIN, certificaciones, acreditaciones etc. dado que optimizan los servicios, impulsan el desarrollo, capacitación y crecimiento dentro de la organización, garantizando que han sido revisados los elementos que la componen: personal calificado, equipamiento tecnológico, distribución de espacios y cumplimiento de normas y procedimientos, certificación de profesionales y estructura organizacional. Aquí es vital el conocimiento de las disposiciones y normas de seguridad que prevé la LOPCYMAT

Trabajo en equipo y minimizar la resistencia al cambio.

Consiste en desarrollar actividades como jornadas, congresos, encuentros, que faciliten el proceso de aprendizaje generando diálogo, comunicación, discusión en grupo, solución de problemas complejos, ejercicios o clínica, permitiendo la apertura a la innovación, creación, actuación y escenarios cómodos, donde aparezca el “nosotros”, el compromiso grupal hacia los objetivos de la organización, creándose una sensación de éxito y triunfo colectivo, al experimentar la colaboración, empatía, cooperación y liderazgo interpersonal.

Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

En este apartado se presentan las conclusiones generadas a partir del análisis de los resultados de la investigación realizada. Las mismas se agruparon atendiendo a los objetivos del presente estudio.

Objetivo específico: Examinar el conocimiento y circunstancias que afectan la materia de seguridad laboral en los centros de salud.

Del análisis de los instrumentos para la recolección de los datos, elaborados para la presente investigación y la información recabada en los cuestionarios, para el examen del conocimiento y circunstancias que afectan la materia de seguridad laboral en los centros de salud, se concluye que:

1. En la Ley Orgánica de de Prevención, Condición y Medio ambiente del Trabajador (LOPCYMAT) que regula la materia en Higiene y Seguridad laboral se establecen los lineamientos formales sobre la materia. Las instituciones están en conocimiento de tales

disposiciones, sin embargo, sus trabajadores en un alto porcentaje, no aceptan ser parte de dichos programas, no se perciben comprometidos en el cumplimiento de la normativa, evitan involucrarse y piensan que ello es una pérdida de tiempo.

2. El presente estudio de investigación representa un compendio de información, estructurada de forma organizativa y detallada que permitirá a las organizaciones de salud, guiarse para el cumplimiento de orden legal y operativo, en materia de Higiene y seguridad en el trabajo para protección de la salud y bienestar de los trabajadores.
3. Los resultados del estudio constituye un aporte a la línea de investigación en organizaciones inteligentes ya que pone a disposición un esquema de lineamientos administrativos, que permiten a las instituciones de salud, dar cumplimiento a las estipulaciones de orden legal dentro del marco venezolano: La Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) con el aporte del programa de seguridad y salud para los trabajadores (P.S.S.T), combinado con un programa de cambio planificado, enmarcados en los basamentos del aprendizaje de los postulados de la quinta disciplina,
4. Los resultados dieron cuenta de estrategias que redundan en la eficacia de la salud laboral, para el desarrollo de competencias en las cinco disciplinas de Peter Senge (1994), exhibiendo los trabajadores nuevas actitudes y aptitudes, lo cual encamina a las instituciones en el sendero para la construcción de organizaciones inteligentes.
5. Las instituciones de salud deben adoptar estrategias y programas en materia de seguridad laboral considerando enfoques dinámicos y flexibles basados en el aprendizaje organizacional, entre los cuales se destaca el de la organización inteligente.
6. La propuesta para la preservación de la salud constituye un modelo de aprendizaje proactivo, sinérgico y participativo, en donde los participantes aprenden, comparten y discuten casos en materia de seguridad, se orienta a la reflexión personal y colectiva del grupo organizacional de manera que la organización se orienta hacia el desarrollo del potencial de los individuos para aprender a aprender a desarrollar un nuevo conocimiento.
7. El enfoque en Organizaciones Inteligentes permite implementar aplicaciones estratégicas que involucra el desarrollo de las cinco disciplinas específicas: Visión Compartida, Modelos Mentales, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo. Todo ello coadyuva la conformación de una cultura de seguridad y contrarresta las circunstancias que afectan la materia de seguridad laboral en los centros de salud.

Objetivo específico: Identificar en el desempeño de los trabajadores aspectos relacionados con la Visión Compartida, Cambio de Paradigmas, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo.

En relación a este objetivo, se concluye que:

En los lineamientos que regulan el desempeño de los trabajadores en las instituciones de salud examinadas, como las descripciones de cargo y especificaciones del puesto, se pudo determinar que se encuentran algunos enunciados vinculados con el enfoque organizaciones inteligentes, vinculados y relacionados con la Visión Compartida, Cambio de Paradigmas, Dominio Personal, Pensamiento Sistémico y Aprendizaje en Equipo, lo cual favorece el ambiente para introducir conceptos claramente establecidos en función de los objetivos y los fundamentos teóricos del enfoque de las organizaciones inteligentes.

Objetivo específico: Orientar la formación de competencias en las disciplinas de aprendizaje de Peter Senge, al personal de las instituciones de salud, mediante programas de adiestramiento.

En relación a este objetivo, se puede concluir que:

Los programas de adiestramiento para la seguridad y salud de los trabajadores se enmarcaran en el desarrollo de las premisas siguientes:

- En relación a la disciplina de visión compartida, establecer niveles importantes de dominio e información de los integrantes con los objetivos de la organización, lleva al desarrollo del sentido de pertenencia y compromiso personal.
- En cuanto a la disciplina de modelos mentales, partiendo de los supuestos que esta se determina por la forma de las personas de ver la realidad a su alrededor, el adiestramiento posibilita el cambio de paradigmas, sobre todo, a la aceptación de nuevos cambios y tecnologías.
- Con relación a la disciplina de excelencia personal, el adiestramiento encausa la motivación al logro, el aprendizaje continuo y amplía las potencialidades del personal.
- En cuanto a la disciplina del pensamiento sistémico, las competencias orientan el sentido de totalidad e interrelación entre las partes, lo cual lleva al personal a comprender que sus acciones afectan a los demás y son afectados por la de los otros.
- Y con relación a la disciplina de aprendizaje y trabajo en equipo, el adiestramiento se orienta a la toma de decisiones compartidas con los ejecutores de las actividades, mediante la técnica de integración y compromiso llevando a la efectividad en el cumplimiento de los objetivos.

Objetivo general: Presentar una propuesta de cambio planificado en pro de la preservación de la seguridad laboral en instituciones de salud privado, enmarcado en el enfoque organizaciones inteligentes.

En relación a este objetivo, se puede concluir que:

La presentación de una propuesta de planificado, basado en la aplicación de un programa de seguridad y salud para los trabajadores (P.S.S.T), basado en el enfoque de organizaciones inteligentes representa diversos beneficios para las organizaciones en salud, por las siguientes razones:

- Facilita el aprendizaje y reforzamiento de los valores institucionales, mas la actualización de los conceptos de misión, visión y sus valores, como herramienta estratégica para la integración organizacional.
- Fortalece el desarrollo del capital humano, ampliando los programas de adiestramiento y minimizando la accidentabilidad laboral.
- La aplicación de los fundamentos conceptuales de las disciplinas de aprendizaje e inteligencia organizacional, enmarcan la acción gerencial dentro de la institución, favoreciendo la confianza y la seguridad, que debe existir entre el personal, ya que al obtener el conocimiento compartido, los participantes tenderán a imitar las acciones de otros, de la mejor forma de ejecutar ciertas actividades y se va cumpliendo el aprendizaje en comunidades.
- El cambio planificado, a través de un programa de seguridad y salud para los trabajadores, permitirá el acercamiento de los trabajadores, fortalecer el conocimiento en materia de seguridad, y del mismo modo beneficiar a la institución con involucrar una cultura en seguridad mediante la divulgación de su política de seguridad.
- Permitirá el desarrollo de competencias supervisorias y de liderazgo, asumiendo el compromiso de motivar y controlar las acciones de los supervisados en función de su seguridad.
- Los resultados de la siguiente investigación serán compartidos con las instituciones participantes, con fines de mejorar y ampliar los métodos estratégicos de seguridad y protección de la salud de los trabajadores.
- El programa propuesto en este estudio pretende proporcionar elementos teóricos y metodológicos para introducir lineamientos del aprendizaje e inteligencia organizacional para instituciones de atención médica y facilita los procesos de aprendizaje organizacional para el cambio y comprensión de la importancia que tiene la aplicación e implementación de medidas de seguridad dentro de las instituciones, para preservar la seguridad laboral.
- Permite facilitar los procesos de aprendizaje organizacional para el cambio en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Disposición de un Programa de Seguridad y Salud para los trabajadores del área de salud hospitalaria.
- Minimiza la exposición a los riesgos peligrosos a través del aprendizaje reflexivo en equipo y colectivo.
- Orienta situaciones que propicien la concientización e importancia de los programas de seguridad y salud en el trabajo, mediante el

fortaleciendo del enfoque sistémico dentro de una organización inteligente.

Recomendaciones.

El cambio planificado, basado en la aplicación de un programa de seguridad y salud para los trabajadores (P.S.S.T), basado en el enfoque de organizaciones inteligentes representa diversos beneficios para las organizaciones en salud, por las siguientes razones:

1. Facilita el aprendizaje y reforzamiento de los valores institucionales, mas la actualización de los conceptos de misión, visión y sus valores, como herramienta estratégica para la integración organizacional.
2. Fortalece el desarrollo del capital humano, ampliando los programas de adiestramiento y minimizando la accidentabilidad laboral.
3. La aplicación de los fundamentos conceptuales de las disciplinas de aprendizaje e inteligencia organizacional, enmarcan la acción gerencial dentro de la institución, favoreciendo la confianza y la seguridad, que debe existir entre el personal, ya que al obtener el conocimiento compartido, los participantes tenderán a imitar las acciones de otros, de la mejor forma de ejecutar ciertas actividades y se va cumpliendo el aprendizaje en comunidades.
4. El cambio planificado, a través de un programa de seguridad y salud para los trabajadores, permitirá el acercamiento de los trabajadores, fortalecer el conocimiento en materia de seguridad, y del mismo modo beneficiar a la institución con involucrar una cultura en seguridad mediante la divulgación de su política de seguridad.
5. Permitirá el desarrollo de competencias supervisorias y de liderazgo, asumiendo el compromiso de motivar y controlar las acciones de los supervisados en función de su seguridad.
6. Los resultados de la siguiente investigación serán compartidos con las instituciones participantes, con fines de mejorar y ampliar los métodos estratégicos de seguridad y protección de la salud de los trabajadores.
7. El programa propuesto en este estudio pretende proporcionar elementos teóricos y metodológicos para introducir lineamientos del aprendizaje e inteligencia organizacional para instituciones de atención médica y facilita los procesos de aprendizaje organizacional para el cambio y comprensión de la importancia que tiene la aplicación e implementación de medidas de seguridad dentro de las instituciones, para preservar la seguridad laboral.

Referencias Bibliográficas

- Álvarez H. Francisco, (2007) Salud Ocupacional, Ediciones ECOE, Colombia.
- Bernal Miguel (1992). Aprendizaje Organizacional. México Ediciones Universidad de Monterrey UDEM
- Chávez, N. (2007) Introducción a la investigación educativa. Maracaibo. Editorial Gráfica González.
- De Geus, Aries (2000). Planificando el aprendizaje. México. Harvard Business Review
- Hernández, Fernández y Baptista (2006). Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill.
- Ferrer, A. (2010) Manual del Gerente Efectivo, Editorial Ediluz. Maracaibo. Venezuela.
- Guns, B. (1996) Aprendizaje organizacional: cómo amar y mantener la competitividad. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Henao Fernando, (2007) Introducción a la Salud Ocupacional, ECOR Ediciones, Colombia.
- Hernández, Fernández y Baptista, (2008) Metodología de la Investigación. Ediciones Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hurtado, Jackelin (2008) El proyecto de Investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. 6ta. Edición. Ediciones Quirón. Caracas. Venezuela.
- La Universidad Autónoma de Mexico Xochimilco, (1985 – 1990)
- Ley Orgánica de prevención, condición y medio ambiente del trabajo, (Reforma) 2005. Gaceta oficial No. 38.236 del 26/07/2005. Editorial Eduven. Venezuela.
- Ley Orgánica del Trabajo. 1995. Art. 236-237. Caracas. Venezuela.
- Parra R., Rubén D. (2006). "Método y conocimientos. Metodología de la Investigación". Colombia ed.: FONDO EDITORIAL UNIVERSIDAD EAFIT.

- Partin, Jenning. (1993). Perspectiva del desarrollo organizacional. México. Editorial Fondo Educativo Interamericano.
- Rhon Durán, Raul E. (2000). La Administración Efectiva del Cambio.
<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/.htm>
- Senge, P. (1994). La quinta disciplina en la práctica. Barcelona. España. Editorial Granica.
- Soto, Jenny (2008), Riesgos ocupacionales y enfermedades en el personal de los servicios de salud. Tesis de Grado. URBE. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2004) El proceso de la investigación científica. México. Editorial Limusa.
- Valdés, Luigi (1996). Conocimiento es futuro. Centro para la calidad total y la competitividad. CONCAMIN. México.
- Valecillos, César (2007). Enfoque de la Organización Inteligente en la implementación de nuevas técnicas de dirección en la PYMES. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XIII, No. 2. Instituto de Investigaciones de LUZ. Maracaibo. Venezuela.
- Valecillos, César (2009). Modelo de gestión basado en el Enfoque de la Organización Inteligente, para la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de LUZ. Tesis Doctoral. Tecana American University of USA.

.....

Research Article

TAU e-Journal of Multidisciplinary Research

<http://www.journal.tauniversity.org>

Trabajo de investigación desarrollado en el marco del Programa: Doctorate (Ph.D.) in Intelligent Organizations Development & Management, en la Tecana American University, USA.

Recibido el: 24 de Abril de 2014

Aprobado el: 30 de Junio de 2014

Vol: 3

Nro: 2

.....