



Nelkuali
Centro de Evaluación Educativa
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPHSy.

**INNOVACION
PSICOEDUCATIVA PARA LA
MEJORA DEL
AMBIENTE LABORAL
EMPRESARIAL**

**PSYCHO-EDUCATIONAL
INNOVATION FOR THE
IMPROVEMENT OF THE
CORPORATE
CORPORATE WORK
ENVIRONMENT**

Dr Voltar Varas Violante
CETRATAH S.C., México
voltar.varas@yahoo.com.mx
<https://orcid.org/0000-0002-6442-6735>
CDMX-México

Resumen

Una mente en armonía con el entorno brindará la tranquilidad para que los colaboradores estén felices, satisfechos y puedan desarrollar su resiliencia emocional, sin embargo, nos queda la otra parte; la empresa, revisar los planes, y sistemas de gestión son necesarios pues afinando las dos partes; colaborador-empresa tocarán en un armonioso soneto que mejorará su educación y por ende las relaciones interpersonales colaborador-colaborador, colaborador- patrón, colaborador- familia, entre otras. Es por ello que el objetivo de este ensayo fue reflexionar sobre las prácticas y políticas que permita rescatar la salud emocional de los trabajadores en su ambiente laboral. Al mejorar el clima de trabajo y la producción se puede incentivar una gobernanza empresarial que brinde a todos, las posibilidades y facilidades de innovar resultando con esto; un ganar ganar.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, educación, innovación, clima laboral

MUCIN

JUNIO - OCTUBRE 2024 | Edición IX
ISSN: 2954-4416

Dr Voltar Varas Violante
CETRATAH S.C., México
voltar.varas@yahoo.com.mx
<https://orcid.org/0000-0002-6442-6735>
CDMX-México

Sugerencia como citar: Varas, V. (2024), Innovación psicoeducativa para la mejora del ambiente laboral empresarial. Revista: Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p. 34-51. <https://mucin.nelkuali.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

Abstract

A mind in harmony with the environment will provide the tranquility for employees to be happy, satisfied and can develop their emotional resilience, however, we have the other part; the company, review plans, and management systems are necessary because tuning the two parts; employee-company will play in a harmonious sonnet that will improve their education and therefore the interpersonal relationships employee-employee, employee-employer, employee-family, among others. That is why the objective of this essay was to reflect on the practices and policies that allow to rescue the emotional health of workers in their work environment. By improving the work environment and production, it is possible to encourage a corporate governance that provides everyone with the possibilities and facilities to innovate, resulting in a win-win situation.

Keywords: Psychosocial risk, education, innovation, work environment

Introducción

De acuerdo con el banco mundial (julio 2020) la recesión dada por el Covid se posiciona como la cuarta peor del mundo de las 14 recesiones económicas mundiales que se han vivido a la fecha. Pareciera que no hemos aprendido nada del AH1N1 (2009) que, si bien no tuvo el impacto que el actual covid, si presentó enseñanzas que, de haberse tomado en cuenta, el impacto pudiese haber sido menor y agravó la recesión económica iniciada en el 2008. A raíz del AH1N1 hubo una aceleración científica donde las vacunas y el área médica avanzaron muy significativamente. A nosotros en el área de emergencias y atención pre-hospitalaria la sede de la Cruz Roja Mexicana nos brindó un curso de bio seguridad que para los efectos actuales del covid palearon el impacto a nuestro personal.

Sin embargo, desde el 2009, por no decir antes en otras pandemias, desastres pasando por un largo, entre otros. El comportamiento humano no se ha sabido encauzar haciendo siempre actuares repetitivos con apenas ligeras variantes que traen como resultado, situaciones negativas casi de similar manera que antes. Es decir, rara vez se ha aprendido aplicando acciones conocidas que han brindado resultados de manera paulatina, resultante en haberse optado por dejado de aplicar. Es por ello que se presenta en el presente capítulo, una propuesta que resalta la innovación como eje práctico-ejecutor de acciones, pensamientos e ideas que requieren audacia, valor, fuerza y energía pero, también mucha ciencia, es, a decir de Edgar Morin; ciencia con conciencia y es aquí donde entra la psicología educativa para entender la forma de pensar del otro en palabras freudianas, del cómo, el medio ambiente infiere en el individuo (aquí me referiré

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

estimado lector tanto a las damas como a los caballeros) lo que le modifica sus pensamientos, con ello, sus sentimientos, por consiguiente; sus actuares.

Es importante que el empresario junto con toda la comunidad involucrada comprenda o recuerde que un pensamiento es la resultante de dos grandes ecuaciones; la percepción ambiental junto con la memoria donde si uno de los dos, o ambos se encuentran distorsionados por patologías emocionales ya sea de índole bioquímico, fisiológico, producción o transporte darán como consecuencias; desviaciones de percepción o de memoria pudiendo aparecer patologías en ambas esferas.

En octubre del 2021 fue presentado el nuevo atlas de salud mental de la organización mundial de la salud (OMS) revelando los altos niveles de factores emocionales que redundan en trastornos mentales. Algunos, temporales, otros de larga duración, donde unos, presentan repercusiones locales (afectando sólo a una persona) mientras que los demás, afectan tanto al portador como a la familia, al trabajo y al círculo social de los involucrados. Ya desde 1974, la OMS había alzado la voz junto con la OIT (Organización internacional del trabajo) advirtiendo las afecciones psicosociales como elementos, entre varias cosas diversas, de factores que repercutían tanto en la calidad de vida de las personas como en la producción. Por lo que la OIT lanza (1984) su programa SOLVE para identificar y derivar los factores psicosociales que afectan a las personas, como resultante de un entorno frágil, incierto.

El objetivo de este ensayo fue reflexionar sobre las prácticas y políticas que permita rescatar la salud emocional de los trabajadores en su ambiente laboral. De igual manera, en la introducción se habló de la recesión y su repercusión en la economía global y en los antecedentes tocando las bases sobre los riesgos psicosociales, ahora, partiendo de una hipótesis se pretende hacerle ver a usted caro lector el posible círculo vicioso que su merced tenga en su empresa y le genere un problema de producción o de ambiente laboral.

Dentro de la experiencia y formación académica del autor donde dando clases de psiquiatría y psicología entre otras materias en una universidad cuyo giro principal es la salud (licenciatura en enfermería, licenciatura en urgencias médicas prehospitales, licenciatura en protección civil y tecnicaturas relacionadas) se identifican las materias que convergen y que han permitido sustentar opiniones que se plasman en el presente ensayo (aquí entra la educación como elemento formativo dirigido a cambio de actitudes/comportamientos) mismas que repercuten en:

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

- 1.- Percepción del individuo con el medio ambiente
- 2.-La percepción lleva al individuo a contrastar lo que percibe con recuerdos de sus experiencias previamente vividas
- 3.-Con las anteriores, el individuo genera pensamientos
- 4.-Al tener pensamientos, se producen sentimientos
- 5.-Los sentimientos nos llevan a actuar

(La presente hipótesis se sustenta de acuerdo a las teorías de James; 1884, Lange 1885,) Todo se engloba en un proceso autopoietico. (el orden secuencial puede cambiar a ser unitemporal si seguimos la teoría de Canon; 1927 y Bard; 1938 pero pocas veces lo pude observar. Me he dedicado a las emergencias, atención prehospitalaria y la seguridad laboral encontrando en 25 años que en ambos mundos emergencias y seguridad sólo tienen un factor en común; los accidentes laborales que sustenta la teoría de Canon y Bard pero ese obedece a otros temas que ya el autor ha escrito que no es punto en este texto donde el autor se centra en la innovación psico socio educativa como elemento potencializador de la gobernanza para mejorar el clima laboral y la producción).

Dada la ya mencionada formación del autor en psicología, temas psiquiátricos y sociología que ha permitido la especialización en comportamiento humano y aunado a la experiencia en sistemas de gestión de seguridad, salud, calidad y medio ambiente (HSEQ) desde 1994, se propone la siguiente hipótesis del bajo o nulo rendimiento de los colaboradores (sea escuela, empresa, negocio etc. Aplica igual).

a.-Un mal clima laboral puede deberse a;

1-que el individuo percibe de forma diferente su entorno (ya sea por factores psicológicos o por factores psiquiátricos. Permítanme explicarlo; una afección emocional se anida en el individuo dependiendo de dos factores; temporalidad y o extensión.

Por ejemplo; usted va en un autobús y observa que atropellan a una persona, de manera inmediata le genera impacto, pero no es duradero pues el autobús reanuda la marcha. Aquí hubo profundidad, pero no temporalidad. Otro ejemplo; una enfermedad larga que modifica calidad y forma de vida nos incrementa la temporalidad, y la profundidad irá de la mano de nuestra vinculación con el enfermo o el precio que pagamos ya sea quedarnos sin trabajo, que nuestra pareja nos deje etc. entonces, cuando el impacto es profundo y la temporalidad prolongada se refleja en ya generar cambios bioquímicos que alteran los procesos de percepción, memoria, asimilación y proyección que es donde entra la psiquiatría, mientras si el impacto es superficial, y la temporalidad relativa a corta

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

se verá reflejado en cambios emocionales que con atención de terapeutas o psicólogos es paliable).

2.-Alteraciones de la memoria que desubican al individuo en su relación temporoespacial y crea eventos o no existentes o distorsionados

3-Generación de imágenes fuera de contexto o de la realidad

4.-Todas las anteriores concatenadas (demencia de cuerpos de Lewis, alzheimer, entre otros)

Resumiendo; las condiciones del mundo a juicio del autor presentan dos factores desestabilizantes; el económico y el social mismos que se ven reflejados en alteraciones del comportamiento y ¿porque?...porque parecer ser que no sabemos diligenciar las emociones, percibir el entorno debido a que nuestra conciencia está saturada por tanta información o debido a la inestabilidad social global que ofrece (algunas veces de manera consciente o inconsciente) demasiadas emociones que al ser demasiadas, nos saturan en las formas de sentir modificando nuestros pensamientos o porque no, porque estamos afectados emocionalmente trayendo como consecuencia la pérdida de esa capacidad de discernir, de manera objetiva por lo que al no poder diligenciar las emociones, los comportamientos se tornan erráticos se responde de manera soez a la persona ubicada junto a nosotros lo que evidencia una falta de tolerancia a la frustración (ya sea para con los demás e inclusive hacia uno mismo).

Nos encerramos en nuestro mundo egoísta donde se piensa que el mundo gira y o debe girar en torno a uno mismo olvidando que existen otras personas y que nuestra manera de hacer, pensar, actuar y decir le va a impactar ya sea a largo o a corto plazo, algunas veces de manera consciente para el receptor o de manera inconsciente evidenciando la falta de interés hacia otras personas que repercute en el trabajo con altos niveles de rotación, ausentismo, baja producción, malos desenvolvimientos laborales y, en el campo social personal, muchas fricciones, divorcios, alcoholismo, drogadicción etc.(OMS;2021).

Papel de la sociología en la innovación sociológica

Evolución de la humanidad obedece al hombre, cada persona (individuo) va reuniendo un cúmulo de experiencias, recuerdos u otros elementos que influyen en su desarrollo psicosocial/emocional que ponderado en la pirámide de Maslow le afianza (o no) en su autoestima o fortaleza. La suma e integración de estos valores (Antropología)

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

favorece la interacción con el “otro” (sociología). Estas interacciones entre dos o más individuos arrojan resultados de impresiones, experiencias que modifican o adaptan las formas de pensamiento junto con sus sentires (psicología). Bastiones significativos en una sociedad que repercuten por ende en una empresa.

Sistemas sociológicos

El desarrollo de una sociedad (por ende, cualquier empresa) es el hombre. Durkheim (1858-1917) sostenía que un pueblo nace, crece, se desarrolla por al menos tres elementos; la cantidad de sus pobladores, las vías con sus formas de comunicación, así como la conciencia colectiva como resultante de la interacción entre las dos primeras en lo que llamó solidaridad social. Más tarde, por lo que si se retoma el tema descrito en las páginas anteriores se podría mezclar permitiendo comprender varias cosas:

- 1.-El individuo requiere interacción con otro igual para evolución perpetuación de la especie
- 2.-La evolución perpetuación será dada por la comunicación y éste descansa sobre símbolos
- 3.-La percepción del entorno influye en como el individuo identifica y reacciona ante los símbolos
- 4.-La distorsión de la forma como se ven los símbolos modifica el pensamiento, la emoción y el comportamiento (tan sólo recordemos la niebla mental resultante al COVID)
- 5.-Las relaciones sociales al tener disparidades de interpretación se fragmentan ocasionando un bajo desempeño, mala producción y pésimo ambiente laboral.

Toda empresa que desee elevar su producción, la satisfacción de sus empleados debe contar con un sistema de gestión en el que considere la evaluación del desempeño del individuo en sus saberes, haceres apreciación/percepción emocional, para que acuerdo a la ISO 9001 junto con la legislación de cada país que exige a los empresarios desarrollar planes con sus programas de capacitación, formación involucrando la concientización que permitan incentivar, potencializar al colaborador en sus conocimientos, destrezas junto con las habilidades no sólo para su puesto sino para el cargo inmediato superior que revestiría en un “estimulo” para el trabajador mismo pues se verá como prospecto a un ascenso hecho que si se da, tendrá mayor satisfacción por obtener un conocimiento que no pensaba tener.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Una pieza fundamental en la producción es el medio ambiente laboral que, por supuesto incide en el deseo, el valor del atrevimiento de innovar peso que se recarga en gran mayoría hacia el personal de recursos (talento) humano (RRHH) de los corporativos. Empleos cuadrados, perfiles sin sustento con un largo etcétera “rellenan” por “rellenar” los puestos...si usted querido lector pregunta por qué una persona responsable de HSEQ (seguridad, medio ambiente y calidad) debe ser ingeniero, no hay respuesta sustentada científicamente, no está escrito....no tienen idea del porque dicho perfil ..se limitan a un “siempre ha sido así”...”todos piden el mismo perfil”....no hacen una determinación de base-perfil. Es un grave error poner gente con perfiles fríos, repetidos por tradición.

Si de verdad se desea fomentar la innovación, RRHH debe determinar un parámetro a cumplir en base al giro de la empresa, población procesos etc. Lo que debe incluir y casar las ciencias duras con las ciencias blandas ¿de qué sirve tener en RRHH un psicólogo o psicóloga que domine las funciones mentales, las emociones desconoce de procesos?.. y viceversa; ¿tener un ingeniero en dicha área si dista de conocer los vericuetos del pensamiento humano y la integración social?

Tan sólo un ejemplo; un adulto mayor próximo a jubilarse, ¿Qué empresa le va llevando de la mano a identificar sus nuevos roles..a aceptar sus limitaciones?.....es decir; a ayudarlo a ser un empleado senecto;¡¡¡¡¡. Otro ejemplo; un joven que ingresa a nuestra compañía, que cuando ingresó era soltero, cinco años después está casado; ¿cómo le ayudamos a entender su nuevo rol social (no de hombre casado, sino de trabajador casado)?.

No se debe asumir el hecho de que el trabajador tiene tiempo en la empresa no le va a pasar nada; claro que le puede pasar, pero no por incompetencia, es ahí donde debe entrar la innovación psicoeducativa desde un campo multidireccional. Me explicaré; el colaborador próximo a jubilarse no es que se le deba dar charlas y cursos de lo que es envejecer pues se corre el peligro de llevárselo a una depresión por autoconcepto de inutilidad, debemos siguiendo la disciplina positiva (Alfred Adler; 1870-1937); llevarlo a que el mismo se dé cuenta que no es el mismo, que el mismo busque como conocer sus nuevas habilidades y limitaciones.

En sentido contrario, la empresa debe tener políticas propias para brindar facilidades al colaborador senecto a adaptarse a; 1.- su nueva realidad, 2.-ayudarlo a procesar su siguiente escalón que es la jubilación. De igual manera, a una persona en proceso de divorcio, de luto, duelo etcétera. A los jóvenes, escalonar sus nuevas

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

realidades, casarse, divorciarse, pérdida de sus padres, pérdida de sus hijos (por defunción o por que se van a estudiar a otra parte o se casan y se marchan del hogar).

La gobernanza como guía de ejecución laboral

Al inicio del presente capítulo se mencionó los factores (económico y psicosocial) que están repercutiendo en el mundo que derivan en lo que en su momento refirió Giddens (1986) sobre la sociedad del riesgo que derivan en dos elementos fundamentales que no se debe descuidar que son la incertidumbre y la aceleración de los eventos, los que nos lleva a caminar por áreas inestables e insondables que precisa definir políticas tanto de las empresas como personales y familiares para poder regir (gobernar) las anteriores para obtener y mantener el control y autoridad (Holman; 2004).

Siguiendo la definición de la RAE, la gobernanza es el “*Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía*”. Ese arte, debe apostar para impulsar el cómo, que, cuando, donde potenciar la competitividad, la tecnología, la calidad y los recursos humanos en esa cadena de valor de las empresas, logrando entonces que sí; tome valor.

La gobernanza se debe ver como una directriz para mantener legitimidad y democracia a través de como dice la ISO 9001 evaluar y medir el desempeño lo que permitirá reinventarnos y reinventar nuestras empresas (Stoker; 1998) a nivel organizacional previendo los cambios políticos, económicos y sociales como y en una nueva forma de gobernar(nos).

La OECD (2005) relaciona a la gobernanza como la facilidad que *concierna a los sistemas y prácticas que los gobiernos utilizan para establecer prioridades y planes, implementar políticas y obtener conocimiento acerca de sus impactos y efectividad*.

Stoker propone (1998) cinco parámetros que darán certidumbre a la gobernanza;

- instituciones y actores que no son del gobierno. ·
- Procedimientos que sustentados como elementos como el FODA faciliten la identificación de los límites y puntualice las responsabilidades de las partes involucradas a nivel social y económico.
- Definir los roles y responsabilidades de la alta dirección y los involucrados, metas, misión y visión de la empresa en y como un gran total

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

- Definir puestos, perfiles y funciones
- Identificar y definir políticas (priorización, implementación, evaluación y aprendizaje; OECD; 2005) y procedimientos como el PESTEL para identificar los riesgos por acciones gubernamentales o derivadas del mismo

Debe establecerse elementos que identifiquen actividades rutinarias y no rutinarias, formales e informales que favorezcan la continuidad estimulando colaboración, competencias, habilidades de negociación con bases y actuas transparentes pues el ejemplo arrastra y donde el ganar ganar sea la meta. Con una revisión al menos a año de todas las anteriores y o cuando cambien los procesos contemplando tradiciones, cultura en un enfoque de horizontalización (Picos; 2010).

Para tener una mayor comprensión de la gobernanza se retomó el análisis de Rob Hagendijk y Egil Kallerud que propusieron (2002) una taxonomía a nivel gubernamental basada en formación/educación/capacitación y percepción que bien podríamos aplicar a nuestra empresa (sin dejar de lado los estilos de liderazgo de Lickert).

La tipología preliminar Kallerud y Hagendijk (2002) consta de los siguientes seis tipos:

1. Gobernanza Discrecional
2. Gobernanza Educativa
3. Gobernanza Deliberativa
4. Gobernanza Corporativa
5. Gobernanza de mercado
6. Gobernanza Agonística

Por cuestiones de espacio no se tocarán todos los tipos de Gobernanza (además que no es el tópico del capítulo) pero, la propuesta de éste su humilde servidor considera pertinente que el lector interesado indague más en los tipos de gobernanza de Kallerud y Hagendijk e intente incorporarlo en sus empresas.

Bien, ya definió la gobernanza, fueron presentados algunos tipos y sus ejes, ahora toca la concatenación de la gobernanza para con la innovación evento no primero pues ya Nelson (1993) asociaba la gobernanza como el engranaje y la innovación como el combustible que echa a andar al anterior. Más tarde, autores como Lorenzen (2001) hacia ver el aprendizaje como la forma de aceitar el engranaje que de nada sirve sino se estimula la creación y el compartir el conocimiento obtenido del aprendizaje (Maskell, 2001; Asheim y Coenen, 2005; Etzkowitz y Klofsten, 2005).

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Entonces ya se vio que la gobernanza y la innovación van de la mano (recordemos la relación establecida de Shumpeter en 1911 entre innovación y competitividad que generan fuerzas macroeconómicas basándose en la teoría de Patel y Pavitt; 1994) pero, antes de echar a caminar a la maquinaria se deben enfocar las baterías a la cadena de valor de la gobernanza en donde el valor global de toda cadena se vale de elementos cuantitativos (el colaborador con sus saberes y haceres) y cualitativos. Donde ambos deben medirse, evaluarse con indicadores pertinentes y relacionados en congruencia con el giro de nuestra empresa (Kaplinsky y Morris; 2001) y estar monitoreando su rendimiento para obtener un efecto (Freeman; 1996) y con éste, un producto (mejora del desempeño, mejor ambiente laboral, mayor producción etcétera).

Tipos de gobernanza en la cadena de valor

Jerarquía	Las empresas están integradas verticalmente de manera que pueden controlar directamente todas o la mayoría de las actividades de la cadena	Integración vertical de diversos eslabones de la cadena dentro de la empresa. El establecimiento de suministro pertenece al cliente o viceversa, la autonomía para tomar decisiones a escala local es muy limitada. Se debe consultar con las sedes centrales u obtener permiso de ellas
Red equilibrada	Las empresas forman redes en las que ninguna empresa o grupo de empresas ejerce un control indebido sobre las demás. Las empresas prefieren tratar con otros miembros de sus redes	El proveedor tiene varios clientes. Si el proveedor tiene pocos clientes, el cliente tiene pocos proveedores. Hay un flujo intenso de información en ambas direcciones. Ambas partes tienen capacidades que son difíciles de sustituir. Compromiso de resolver problemas negociando en lugar de amenazando o marchándose
Red dirigida	Las empresas forman redes que suelen estar controladas por ciertas empresas líderes. Las empresas líderes especifican qué es lo que debe producirse y quién debe producirlo y controlan el comportamiento de las empresas productoras	El principal cliente adquiere por lo menos el 50% de la producción. El cliente define el producto (diseño y especificación técnica). Supervisión del comportamiento del proveedor por parte del cliente. Las opciones de salida del proveedor están más restringidas que las del cliente. El cliente proporciona asistencia técnica. El cliente sabe más sobre los costes y las capacidades del proveedor que el proveedor del cliente
Mercado	Las empresas tratan entre sí principalmente mediante transacciones de intercambio en pie de igualdad	Muchos clientes/muchos proveedores. Es posible la repetición de las transacciones, pero los flujos de información son limitados. No hay asistencia técnica

Esta ilustración tomada de Humphrey y Schmitz, 2004 ilustra los tipos de gobernanza en la cadena de valor que permitirá atacar las vulnerabilidades de nuestro sistema de gestión.

Longo (2020) denomina gobernanza exploratoria como aquella que trabaja en el fomento y desarrollo de la innovación. Le da un énfasis a la función pública, nos pareció muy enriquecedora para el robustecimiento del presente capítulo pues se ha aplicado en la empresa para la cual se presta servicio. Las observaciones de Longo para potencializar la gobernanza exploratoria se centran en:

- Definir estrategias y enfocarse a ella sin desvíos.
- Fomentar, estimular la inteligencia, otorgando libertades emocionales y sensoriales a los trabajadores soportado en procesos administrativos para generar un nuevo profesionalismo líder y de mayor calidad.
- Conciliar roles, potestades de manera heterogénea y descentralizada, en una administración geométrica (Clayton y Christensen; 2011)
-
-

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

- Acciones basadas en evidencias; toda acción propuesta debe estar sustentada en elementos científicos orientadas al aprendizaje para generar la reflexión y el análisis.
- La innovación debe ser para todos por lo que se propone la organización abierta de Chesborough (2008)

Gobernanza es colectividad considerando ámbitos formales e informales, socios, trabajadores, proveedores y por supuesto; clientes así como lo procesos que deben ir enfocados a la innovación social que permitirá generar redes que cubran de manera ágil necesidades básicas de empresas con elementos de propuestas nuevas arrancando por la apuesta de algo diferente que abrace a la parte social donde se debe reconstruir colaboradores para obtener mayores índices de satisfacción, fluidez y confianza con los colaboradores y la empresa (Morgan; 2005). Innovando a nivel social, se puede poner en marcha gobernanza asociativa (Gertler; 2002) que potencializa la generación/difusión de conocimientos mediante aprendizaje social con todos los procesos que conlleva (incluyendo clientes, familia y proveedores).

Conforme la tecnología avanza, la economía se modifica, las relaciones sociales cambian por lo que la gobernanza también debe ponerse en evolución. Es importante recordar que la gente es la base, es quien da el equilibrio entre ciencia junto con la tecnología cuya armonía facilitarán la innovación y el producto obtenido de ello ofrecerá mayor producción, mejor ambiente de trabajo trayendo como consecuencia mejor desempeño del personal.

Innovación psicosocio educativa para la mejora del clima laboral y la producción

La afección económica ha abierto una mayor brecha de desigualdad. La tecnología junto con la educación se ha separado cada vez más en una desigualdad social donde si se recuerda que la economía descansa en el conocimiento recordaremos a Foucault (1926-1984) que decía que el conocimiento es poder sustentando que la mejor forma de ostentarlo es detentarlo estableciendo la mejor forma que generando una dependencia, acceso y determinación de las capacidades de alto nivel, así como la factibilidad de acceder a dicha información (OECD; 2005).

Si el colaborador está en paz y armonía en su mente, cuerpo en conjunto con su alma, tiene sus necesidades cubiertas se está “enamorado” de la empresa, de sí mismo saldrá la iniciativa de proponer cambios, por ello, las empresas deben cambiar su chip

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

mental, generar espacios y eventos tipo think tank pero es la empresa la que debe poner metas u objetivos para que no pase con las tesis escolares que muchas veces o no son relacionadas a temas relevantes que solventen necesidades de la sociedad o quedan arrumbadas en un escritorio perdiendo esa maravillosa oportunidad de hacer un mundo mejor.

Una empresa que se precie de sólida debe al menos contar con un sistema de gestión que, lo ideal sería contar con un multisistema que resguarde la calidad, así como la innovación fomentando el desarrollo de ambas a la par. Todas las normas ISO y muchas reglamentaciones en el mundo apuestan por elementos de formación, capacitación y concientización que facilita la transferencia de conocimientos, pero olvidan la importancia de la concatenación de factores humanos, sociales, culturales de la población donde se ubica la empresa, del país donde opera el negocio, los países que interactúan con esta. Una vez logrado esto, se debe apostar por hacer generadores de; ideas, saberes, habilidades etcétera. Resaltando la postura de permeadores para que influya en las relaciones interpersonales y familiares de los trabajadores.

Enfrentarse a los factores desestabilizantes requiere dos elementos; audacia y valor que convergen con la ciencia para que sumadas las anteriores se pueda innovar. Pero, ¿qué es la innovación?; Para la Real academia de la lengua (RAE) En su ítem dos refiere como la creación modificación de un producto.

“Las innovaciones educativas son y serán compañeras inseparables del proceso educativo, sin ellas sería difícil responder al desarrollo del conocimiento sobre el aprendizaje, la enseñanza, el desarrollo humano, los contenidos curriculares, y sobre todo a las cambiantes condiciones de las sociedades en las que vivimos. Pero para que la innovación pueda contribuir al mejoramiento de la escuela, debe reunir ciertos requisitos”.

Para tal efecto se ha mencionado a la escuela en virtud que una educación es de acuerdo a la RAE como un sitio para **“dirigir, encaminar, doctrinar para desarrollar, perfeccionar las facultades intelectuales y morales del niño o del joven por medio de preceptos”** y si la primera educación es en la casa, la segunda en el matrimonio o en el trabajo, encaja perfectamente la relación escuela trabajo pues en ambos, la innovación es vital para sostener, mantener los procesos como mencionó Bourdieu cuando refiere **que “los espacios escolares son sitios de reproducción”**(2005). En un plantel, sea educativa o de trabajo se concentran personas, cada una con su experiencia de vida, sus

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

competencias morales, sociales y técnicas que al interactuar generan como diría Reyes Juárez (2009), espacios de producción contingencia, creación e innovación.

Cuando se habla de la gobernanza en el punto anterior se revisaron dos elementos básicos del sistema de gestión que son las políticas y las redes elementos que cambiarán la polaridad de la empresa haciéndola más dinámica e interactiva que facilitará la transferencia de conocimientos, de tecnología y puntos de vista para la concatenación de las anteriores rompiendo el molde común de la lineabilidad tambaleada con el impulso de la innovación desde los noventa que surge en el entonces modelo clásico (Mulet;2014), lineal que hoy por la celeridad de la tecnología han obligado a la innovación interactiva dinámica no estacional que si o si requiere intervención de otros actores para fortalecer los procesos (Lundvall; 1992).

Desde 1947 surge en el reino unido la organización internacional que crea estándares internaciones enfocadas a la calidad, la mejora de procesos y la gobernanza de las empresas de donde entre muchas normas, se considera para este capítulo por su relación y relevancia sólo dos; la ISO 9001 de calidad y la 56001 de innovación. Para la ISO 56001; 2020 la innovación se refiere a una *Entidad* (empresa) nueva o **modificada**, realización o redistribución de *valor*. La innovación es un resultado. La palabra “innovación” a veces se refiere a actividades o procesos que dan como resultado, o tienen como objetivo, la innovación. (Adaptación de la ISO 56000:2020, 3.1.1). Y tiene varias vertientes;

Innovación radical: *Innovación* con un alto grado de cambio (ISO 56000:2020, 3.1.1.1)

Innovación disruptiva: *Innovación* que inicialmente responde a necesidades menos exigentes y reemplaza ofertas establecidas. (ISO 56000:2020, 3.1.1.2)

Una adecuada y bien dirigida colaboración empoderando a los actores (Moulaert; 2005) potenciará una gran y exitosa innovación (Trienekens y Beulens; 2001. CapóVicedo et Al; 2009) fortaleciendo la gobernanza de la empresa consiguiendo menor rotación de personal, menos ausentismos, mejora del ambiente laboral, estimulación, mayor producción etcétera Por lo que se considera de acuerdo con O’Hara (1997) apostar primero por una innovación social que satisfaga primero las necesidades económicas, mentales, emocionales de los colaboradores combinando en franca armonía y equilibrio los capitales humanos, ecológicos, social, institucional y empresariales. Una innovación en el mundo de las personas nos llevará de la mano a una gobernanza del mismo tipo y con ello, una evolución empresarial con las ganancias emocionales que se han

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

mencionado descrito redundado en cooperación, comunicación como ejes rectores de la gobernanza de los hombres.

Cualquier persona puede innovar, el único requisito es el equilibrio entre la pasión y el conocimiento haciendo “*Ciencia con consciencia*” mencionado por Edgar Morin. Un colaborador innova cuando tiene la camiseta puesta, cuando está enamorado de su proyecto de vida que es compatible con la empresa y si se cuentan con dos colaboradores igualmente enamorados, “jalarán” a los demás generando dos productos; grato ambiente laboral y elevada producción El reto de la innovación no es sólo innovar sino mantener, aplicar y reevaluar.

La pasión por pasión no sirve, no aporta más que el combustible del vehículo, pero, si no se conocen las piezas del juego, la meta, el o los objetivos jamás se logrará arribar a buen puerto. El vehículo está soportado en cuatro ruedas; conciencia, epistemología, difusión y estimulación, las piezas del motor son formadas por psicología, sociología, derecho, andragogía, economía, administración, filosofía y antropología. Y ¿Qué es el vehículo?; gobernanza como la técnica o arte de concatenar todas las ciencias de manera regulada y dosificada para poder medir los resultados. El tripulante, es el individuo.

“La Fuerza, no regulada o mal regulada, no solo se desperdicia en el vacío, como la pólvora quemada al aire libre o el vapor no confinado por la ciencia, sino que golpeando sin sentido y no encontrando sus explosiones más que el espacio abierto, provocan un retroceso perjudicial” Albert Pike Moral y dogma (1871)

¿Cómo se puede innovar?

Primero se debe “enfriar” la mente, hacer una introspección de nosotros mismos, sustentar el quien soy, de dónde vengo y a dónde voy. El personal de RRHH, debe, de acuerdo a la NOM-035-STPS Vigente (o su equivalencia en otros países), establecer parámetros para medir el ambiente laboral o el estatus mental de los colaboradores. El área de calidad debe, siguiendo los postulados de la ISO 9001 de control de calidad que refiere en sus parámetros de control operacional (8.1) implica **conocer los procesos** y con ello sólo así será posible innovar.

De acuerdo con elementos de calidad, y con la ISO 56000 la gestión de la innovación la define como *la capacidad que tiene una organización para identificar sus debilidades y amenazas, optimizar sus fortalezas y oportunidades, con el objetivo de aplicar un enfoque sistemático de procesos que generen condiciones controladas para*

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

crear valor y permitan adaptarse eficazmente, a cualquier tipo de condición que pueda presentarse en el entorno. Y se centra en cinco ejes (adaptado de la OECD; 2016).

- a) Para mejorar resultados y calidad
- b) Mejora en la equidad e igualdad
- c) Estimular
- d) Ayudar a la adaptación al cambio
- e) Potencializar la formación y el desarrollo de habilidades del colaborador

Para lo cual, las empresas deben identificar:

- a) Productos
- b) Procesos
- c) Formas de organización
- d) Marketing (no limitado a lo económico ni a las ventas sino también al hombre, al servicio)

De modo tal, que amalgamando todo lo hasta aquí escrito se puede ir acotando que, para la mejora del desempeño, mejorar la producción y el ambiente laboral debemos gestionar la innovación confabulando la psicología y la sociología con los procesos de cada empresa siguiendo un patrón de ideas (Daft;2007), necesidades, adopción, implementación, asignación y gestión de recursos etc.

Las propuestas, (que no son nuevas) derivan de la aplicación de la gobernanza que se habla en éste capítulo para los lectores pocos versados en el tema, implican un esfuerzo fundamental y básico del área de recursos humanos (llamado talento humano en otros países) y la capacidad de interacciones entre los individuos (sociología) así como el fomento de la resiliencia. Teniendo las bases cognitivas, toca como dirían nuestros ancestros; ponerle corazón, emoción en un entorno de psicología positiva (Seligman;1999) que concatena entre muchas otras cosas, cinco cualidades de la resiliencia que brindará la “armadura” al colaborador para no verse (tan) afectado por los cambios y situaciones sociales, emocionales, económicas y culturales que se está viviendo hoy y que seguirán presentándose cambios cada vez más acelerados:

- Ecuanimidad ante el sufrimiento
- Autocompasión
- Fuerza y control
- Mentalidad de crecimiento: Optimismo y búsqueda de sentido
- Cuidado corporal

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Trandfield et al (2003) propuso una serie de fases para facilitar la innovación que por razones de espacio no ahondaremos, pero se estima amable lector que pueda sentarle bases guías para su aplicación

- Fase 1; planeación; identificando la situación a revisar, encontrando área de oportunidad (todo puede mejorarse, medirse y evolucionar. Con esto, desarrollar un protocolo a revisar, un programa de desarrollo.
- Fase 2; conducción/aplicación; ya con el objetivo definido, identificar criterios de inclusión – exclusión, ponderar el estudio, generar, coleccionar y clasificar datos con su consabido monitoreo.
- Fase 3; analizar los datos, emitir reporte con recomendaciones, aplicar y revalorar de manera continua y periódica

Se puede utilizar el Diagrama de Ishikawa o la técnica de los cinco porqués que al autor le ha dado resultados en los análisis de accidentabilidad y pérdidas, pero, lo que no debe perderse de vista son los elementos de diversidad, los ritmos de la empresa y de las personas, la necesidad de ser flexibles, respetuosos y tolerantes,

¿Para qué innovar?

Simplemente; para mejorar, ahorrar, ser felices y evolucionar. Lo que no se mide no se mejora y la mejora continua implica innovar. Ya Johannisson y sus colaboradores propusieron (2002) un marco de los “niveles” de relación de una empresa desde adentro y consideran las interacciones exteriores que le llamaron ordenes, de modo que se encuentra en el trabajo de ellos sistemas de innovación de primer orden tocante a las relaciones entre las empresas que se surten, se abastecen e interactúan entre sí, luego, se tiene el segundo orden que abarca instituciones un poco más distantes de la relación con la empresa, su relación es lejana y esporádica como las instituciones económicas y política sociales. Terminando con el tercer orden que forman de manera aún más distante dimensiones exteriores.

Conclusiones

La complejidad del mundo en que se vive cansa, genera fastidios y frustraciones, pero, una fatiga sin causa física es muy probable que sea la resultante de un desgaste emocional y, además, complicar la interacción con los compañeros generando una mala relación laboral, con la consabida baja o nula producción. Toca a los empresarios apostar

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

por establecer procedimientos que engloben hacereres, saberes para resguardar la salud de los trabajadores, no para que repriman sus emociones sino para que las encausen. Revisar, planes, programas y procedimientos para que todos los involucrados sean capaces de comprender más que tolerar al otro.

Establecer objetivos para cada colaborador, para cada departamento asignando unos parámetros de manera global para toda la compañía sin olvidar la inclusión del medir desempeños, satisfacción del cliente interno/externo involucrando a la familia, salario emocional e impacto emocional.

Gerenciar un think tank para incubar ideas, estimular primero que los colaboradores se casen con la empresa para que entonces sí, sean capaces de apostar por proponer innovaciones concatenando los lineamientos de parar, sorprenderse, sobre ponerse, disfrutar y actuar. El área de RRHH debe mostrarse más humano concatenando las ciencias duras vs ciencias blandas revisar los puestos de trabajo para diseñarlos de acuerdo a las necesidades reales de las empresas analizando por igual el cargo, fomentando un plan de carrera que se equilibre con la calidad de la vida.

Referencias

- Albors J. e Hidalgo A. (2011) Relaciones de gobernanza e innovación en la cadena de valor: nuevos paradigmas de competitividad Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa 21(2012):205-214 Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa
- Barocio R. (sf) *La importancia de las innovaciones educativas para el progreso de la educación.*- Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México <https://www.repo-ciie.dfie.ipn.mx/pdf/1122.pdf>
- Dravet, et All (2020) *Transdisciplinariedad y educación del futuro* -- Brasilia: Cátedra UNESCO de Juventud, Educación y Sociedad; Universidad Católica de Brasilia. ISBN: 978-65-87522-00-5
- Espino A. (2014). *Crisis económica, políticas, desempleo y salud (mental).* Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, 34(122), 385-404. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352014000200010>
- ISO 9001 gestión de la calidad
- ISO 56000;2020 *Gestión de la innovación— Fundamentos y vocabulario*
- Longo F. (2020) *Gobernanza pública para la innovación* Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas -ESADE, España Revista del CLAD

- Reforma y Democracia, núm. 76, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo <https://www.redalyc.org/journal/3575/357565951002/html/>
- Mayorga y Pascua (2019) *Innovación educativa y producción de identidades: el caso del Programa Interdisciplinario de Investigación Escolar* Educação e Pesquisa, vol. 45, e194287, Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo
- OMS (1988) *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. ISBN 9243561022
- Picos K (2010) *Gobernanza en los sistemas de innovación, un estudio enfocado en la ciencia, tecnología e innovación de baja california* Para obtener el grado de maestro en administración Universidad autónoma de Baja California Facultad de contaduría y administración <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/5180/1/TIJ087267.pdf>
- Pozzoli (2016) *La acción de sujetos complejos hacia un nuevo humanismo en contextos de crisis civilizatoria* [LA ACCION DE SUJETOS COMPLEJOS HACIA UN.pdf](#)
- Ramírez L. (2020) *Tendencias de la innovación educativa en los contextos sociales*. Análisis del mapeo de literatura Revista Educación, vol. 44, núm. 1, pp. 1-27, Universidad de Costa Rica
- Vargas, S. A. (2019). *La importancia de la innovación educativa. Tendencias observadas durante los últimos diez años en Colombia*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/36586>.
- Zurbano M (2008) *Gobernanza e innovación social. El caso de las políticas públicas en materia de ciencia y tecnología en Euskadi* CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 60, abril, pp. 73-93 Centre International de Recherches et d'Information sur l'Economie Publique, Sociale et Coopérative Valencia, Organismo Internacional ISSN: 0213-8093 <https://www.redalyc.org/pdf/174/17406004.pdf>