



Nelkuali
Centro de Evaluación Educativo
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH.S.C.

MUCIN

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

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL (MUCIN)

ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y EPISTEMOLOGÍA





Nelkuali
Centro de Evaluación Educativo
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH.S.C.

MUCIN

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

UNA PUBLICACIÓN DE:
MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL
(MUCIN)

POSDOCTORA MA. ELIZABETH ISLAS LEÓN
DIRECTORA GENERAL

DR. RAMÓN ANTONIO HERNÁNDEZ CHIRINOS
EDITOR JEFE

AUTORES

COLOMBIA

EDGAR ARMANDO URREGO RODRÍGUEZ

MÉXICO

DR VOLTAR VARAS VIOLANTE

PERÚ

DR. ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES

DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUÍZ

DR. ROBINSON BERNARDINO ALMANZA CABE

DRA. FLOR DE MARÍA FLORES TORRES

DRA. MARÍA RUTH VILCA ZUÑIGA

DR. PEDRO OSCAR MORY UGARELLI

DR. PERCY FERNANDO

ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES

ROSA DEL PILAR URIARTE TORRES

OFELIA CRISTINA PAJARES GALLARDO



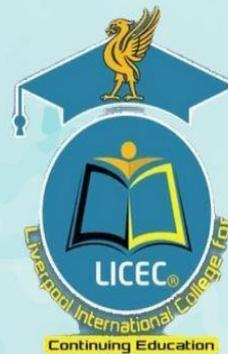
Nelkuali
Centro de Evaluación Educativo
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH.S.C.

MUCIN

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

COLABORACIÓN INTERNACIONAL

De la mano de grandes investigadores de todo el mundo
se crea la revista MUCIN para apoyar el conocimiento
en diversos ámbitos.



CUDI
Centro Universitario de
Desarrollo Intelectual



Nelkuali
Centro de Evaluación Educativo
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH, S.C.

MUCIN

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

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL (MUCIN)

**POSDOCTORA MA. ELIZABETH
ISLAS LEÓN**
DIRECTORA GENERAL

Los artículos y ensayos publicados en **MUCIN**, tiene el propósito de infundir a los lectores un medio de comunicación efectivo y eficaz para transferir puntos de opinión en tiempo oportuno, aportando contenidos con fines empresariales.





Nelkuali

Centro de Evaluación Educativa
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH,S.C.

MUCIN

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

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL (MUCIN)

ESTIMADO LECTOR:

PROYECTAMOS PARA TI, INFORMACIÓN VALIOSA
PARA FOMENTAR EL GUSTO POR LOS ESTUDIOS
CIENTÍFICOS.

BIENVENIDO...



MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL (MUCIN)

INDICE

Artículos científicos:

Phubbing (ningufoneo) y comunicación organizacional en una universidad pública. Pág.7 - 19

La calidad de servicio en las entidades públicas. Pág.20 - 33

Ensayos:

Innovación psicoeducativa para la mejora del Ambiente laboral empresarial. Pág. 34 - 51

Epistemología y otros demonios. Pág. 52 - 63

La filosofía disruptiva en relación a la innovación en la organización empresarial. Pág.64-74

Artículo de opinión:

Felicidad fuente de transformación Pág. 75-82

PHUBBING (NINGUFONEO) Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA

PHUBBING AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN A PUBLIC UNIVERSITY

Resumen

El phubbing y la comunicación organizacional son características ligadas entre sí, que se puede presentar actualmente en la sociedad. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el phubbing (Ningufoneo) y la comunicación organizacional en los últimos 5 años dentro de una universidad; considerando aspectos teóricos y estudios realizados en la Universidad Nacional de Cajamarca, UPN y Universidad César Vallejo. La metodología se basó en un método inductivo-deductivo; así como del método analítico para explicar las causas y efectos del fenómeno, enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. De otro lado, se utilizó un muestreo probabilístico simple aleatorio por 550 docentes entre 28 a 80 años y 1100 colaboradores entre 18 a 70 años de edad y para recoger información, se aplicó la técnica de la encuesta con los instrumentos de cuestionario. Por último, los resultados evidenciaron que existe una correlación entre ambas variables; detallándose en la discusión todos los puntos de vista revisados.

Palabras clave: Phubbing, comunicación organizacional, comunicación horizontal, organización.

Abstract

Phubbing and organizational communication are characteristics linked to each other, which can occur in society today. The objective of

Dr. Alex Miguel Hernandez Torres
ahernandez@unc.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Universidad Nacional de Cajamarca
Cajamarca Perú

Dr. Alejandro Vásquez Ruíz
avasquezr@unc.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-9987-7176>

Universidad Nacional de Cajamarca
Cajamarca Perú

Sugerencia como citar:

Hernández, A.M., Vásquez A. (2024), Phubbing (Ningufoneo) y comunicación organizacional en una universidad pública. Revista: Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p. 7-19.
<https://mucin.nelkuali.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

this research was to determine the relationship between phubbing (Ningufoneo) and organizational communication in the last 5 years within a university; considering theoretical aspects and studies conducted at the Universidad Nacional de Cajamarca, UPN and Universidad Cesar Vallejo. The methodology was based on an inductive-deductive method; as well as the analytical method to explain the causes and effects of the phenomenon, quantitative approach with a basic type of research, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. On the other hand, a simple random probabilistic sampling was used for 550 teachers between 28 to 80 years of age and 1100 collaborators between 18 to 70 years of age and to collect information, the survey technique was applied with questionnaire instruments. Finally, the results showed that there is a correlation between both variables; all the points of view reviewed are detailed in the discussion.

Keywords: Phubbing, organizational communication, horizontal communication, organization.

Introducción

En base a la comunicación organizacional, los seres humanos establecieron en algo muy práctico y sencillo. De manera constante, dialogamos de diversas formas, por medio de palabras, de acciones o incluso gestos, es por ello que se pudo decir que la forma de comunicarse es significativamente amplia. Se realizó un estudio en Perú, donde se obtuvo como resultado que el 52.68% de su población afirma que una correcta comunicación organizacional promovería a una buena la productividad en la organización, según (Saravia, 2018).

Es así que, en una investigación realizada en Perú indica que el 65% de su población están de acuerdo cuando indican de forma general que los trabajadores de la organización se comunican de forma efectiva y sin dificultades desde los niveles inferiores hasta los superiores, permitiendo así una mejor participación y una adecuada identificación del colaborador para con las empresas. Es por ello que hoy en día las mayorías de organizaciones buscan que sus trabajadores se comuniquen de forma correcta, ya que de este modo los objetivos trazados logran alcanzar con menos dificultades, según (Villalobos, 2019).

Por su parte, Popescu (2020) indica que las personas se comunican ya sea de manera indirecta o directa, esta comunicación es lo que forja la personalidad de uno mismo, por lo que el comportamiento puede orientarse positiva o negativamente. Asimismo, Oviedo (2019) indica que la comunicación organizacional es sumamente importante, ya que es la base fundamental de una sociedad y por lo tanto de la organización es la sociedad. Por su parte, Hoyos y Ordóñez (2019) presentaron la investigación donde demostraron que el uso excesivo del celular afecta las relaciones de enamoramiento en jóvenes de 18 y 24 años de edad, manifestando que ellos utilizan el

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

teléfono móvil y bajan aplicaciones como Instagram y WhatsApp para comunicarse, por otro lado, revisando de forma excesiva el celular, usándolo en promedio cinco horas diarias, generando conflictos y desconfianza en la pareja, por preferir el dispositivo que su relación personal.

Por lo dicho, la mayoría de las personas se han vuelto inseparables de sus teléfonos inteligentes. Esto les permite mantenerse conectados con otras personas relevantes, lo que puede ser beneficioso para las interacciones sociales (Lall, 2021). Por tanto, los smartphones aportan muchas ventajas, sobre todo en lo que se refiere al mantenimiento de las relaciones sociales. En relación a las características de phubbing con respecto al uso excesivo de los celulares, para el 39,6% de los jóvenes ocupa 4 horas al día o más y, casi la mitad de ellos (48,6%) pasan 4 horas o más al día usando whatsapp, email o msn. A eso se suma que el 28,4% muestra un uso de riesgo del teléfono móvil y el 39% un uso problemático de las redes sociales (Dontre, 2021).

Hernández, et al (2021) en su artículo que lleva por título, “La presencia de phubbing en estudiantes del nivel superior”, tuvo como objetivo describir la frecuencia de uso del celular por estudiantes universitarios, metodológicamente el instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado por los autores Hernandez y Otros, tomando como base los desarrollados en otros estudios similares como Cisneros y Robles (2017), Capilla y Cubo (2017) y Villafuerte y Vera (2019), entre otros autores. Obteniendo como resultados, que un 50% y 75% de los alumnos encuestados utilizan el teléfono celular en clase sin consentimiento del maestro, es decir, para atender asuntos personales.

Rojas (2020) en su tesis titulada, “Phubbing y comunicación organizacional en trabajadores de empresas de Ate, 2020” de tipo básica, con diseño no experimental y tipo de diseño correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre Phubbing y comunicación organizacional en trabajadores de empresas de Ate, 2020. Llegando a los resultados que; existe relación entre las variables Phubbing y Comunicación Organizacional con $r = 0.844$ en trabajadores de empresas de Ate, lo cual indica que es de tendencia fuerte. En conclusión, se dice que, hay una fuerte presencia de Phubbing en los trabajadores.

Roncal y Salazar (2018) en la investigación denominada “Relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral en cuatro instituciones educativas secundarias públicas de la ciudad de Cajamarca”, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral en

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

las I.E Secundarias Públicas de la Ciudad de Cajamarca. La prueba estadística no paramétrica D de Somers arrojó un nivel de significación $P=0.876 > \alpha =0.05$, valor que nos permite afirmar con un 95% de confianza que la comunicación organizacional no influye en forma significativa en la satisfacción laboral.

Durand (2021) en su investigación de tesis titulada “Phubbing y agresividad en estudiantes universitarios de Lima norte, 2020” con el objetivo determinar la relación entre phubbing y agresividad, el estudio fue de tipo básico, y de diseño no experimental, con corte transversal; obteniendo como resultados que el phubbing y la agresividad tienen relación estadística significativa, concluye que cuanto mayor es el phubbing, mayor será también la manifestación de agresividad en estudiantes universitarios.

Burga y Goicochea (2021) en su investigación de tesis titulada; La comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo en la dirección regional de salud Cajamarca 2020, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, el método de la presente investigación de hipotético deductivo, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020, llegando a la conclusión que para la variable comunicación organizacional se determinó un coeficiente de 0.76, y para la variable trabajo en equipo se determinó un coeficiente de 0.75, dando como conclusión que al ser mayor que 0.70 tienen buena consistencia.

Comunicación organizacional, ha presentado una definición más detallada, más compleja, pero con un contenido en la misma dirección. Para este autor, es: “el proceso por el cual los miembros de una organización recopilan la información pertinente sobre esta y los cambios que se producen en su interior, y la circulan de forma endógena y exógena. La comunicación permite a las personas generar y compartir información, lo que las da la capacidad de cooperar y de organizarse” (Kreps, 1902, como se citó en Aldana, 2018)

Además, se indica que la comunicación organizacional es la suma de informaciones que se intercambian y comprenden entre dos o más personas, todo ello con el fin de motivar la conducta. Por lo que la comunicación es más que solo el envío de información (Daft y Marcic, 2006, como se citó en Eugenio, 2020).

Garrido y Delgado (2017) en el proceso investigativo realizado, concluye que el Phubbing, ejecutado por los estudiantes, arrojó un 56%, resultado que afecta y perturba a la comunicación; es decir que han empleado celulares, sin control alguno, generando

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

rechazo hacia las personas que quieren establecer un contacto comunicativo. De igual forma. Asimismo, dieron a conocer que el Phubbing prevalece en los estudiantes universitarios, aspecto que impactó negativamente en su comunicación interpersonal; específicamente en 182 alumnos, que representaron el 66% de discentes ignorados por las personas nomofóbicos.

Angeluci y Huang (2015) refieren que, en el contexto que se da el Phubbing, las acciones interpersonales se muestran desplazadas, parcialmente, por el uso del dispositivo electrónico, provocando una falta de respeto por el interlocutor. Al respecto, Águia, Chotpitayasunondb y Douglas (2018) plantean que dicha acción es una falta de respeto hacia las personas, ya que se muestra mayor interés por estar en contacto con el celular.

Asimismo, puntualizan que el Phubbing afecta, nocivamente, al individuo, porque dificulta los diferentes tipos de comunicación que se puedan generar en el contexto social. En relación a lo mencionado anteriormente, nos formulamos la siguiente pregunta, ¿Existe relación entre phubbing y comunicación organizacional en los últimos 5 años? Dicha pregunta se justifica en las investigaciones desarrolladas por diversos autores, que evidencian la problemática de la discriminación dentro de un centro de trabajo, y como se puede arraigar dicho problema. Por su parte, el presente trabajo de investigación nos da una extensión de términos como Phubbing y la comunicación organizacional dentro de la universidad nacional de Cajamarca, Universidad Privada del Norte y Universidad César Vallejo en el año 2022, es así que se desarrolla el conocimiento de estas variables. Es a partir de ello que podemos delimitar nuestro objetivo que es determinar la relación entre phubbing y comunicación organizacional en los últimos 5 años dentro de una universidad.

Metodología

El diseño de la investigación es experimental, para Hernández et al (2010), “El término experimento tiene al menos dos acepciones, una general y otra particular. La general se refiere a “elegir o realizar una acción” y después observar las consecuencias. Este uso del término es bastante coloquial; así, hablamos de “experimentar” cuando mezclamos sustancias químicas y vemos la reacción provocada, o cuando nos cambiamos de peinado y observamos el efecto que suscita en nuestras amistades dicha transformación. La esencia de esta concepción de experimento es que requiere la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados”.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Según Condori (2020), la población son elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla la investigación. Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018), la población refiere al universo sobre el que se investigará. Además, describe las características de la misma. Para el presente proyecto de investigación se empleó como población de estudio a diferentes universidades públicas del Perú.

Según Condori (2020), la muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población. El muestreo es probabilístico simple aleatorio, esto porque permite seleccionar casos característicos de una población, limitando la muestra de las variables que se están trabajando. Para el presente trabajo de investigación en la recolección de datos se utilizó de forma virtual usando el formulario de Google, todo esto solamente en la universidad nacional de Cajamarca.

Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa

Métodos de investigación, técnicas e instrumentos

Se utilizó el método general analítico, cuyas variables objeto de estudio fueron el Phubbing y la comunicación organizacional, buscando entre ellas una relación; por otro lado, se aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, los cuáles fueron validados adecuadamente y con un nivel de confiabilidad aceptable para su aplicabilidad.

Mata (2019), al hablar de enfoque de investigación hace referencia a la naturaleza de estudio la cual se divide en tres tipos de enfoques; cuantitativa, cualitativa y mixta, esto abarca el proceso de investigación en su totalidad de etapas, es decir, desde la definición del tema, planteamiento del problema hasta el desarrollo la perspectiva teórica, definición metodológica, recolección, análisis e interpretación de los datos.

Las investigación utilizó el enfoque cuantitativo, estudio realidades, además de hechos relacionados con la naturaleza objetiva, en este modelo se parte de identificar para formular un problema científico, con la que se construye un marco teórico-referencial;

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

posteriormente – sobre la base de esos dos aspectos– se formulan hipótesis de investigación; en estas últimas se precisan las variables fundamentales de la investigación, las que son definidas conceptual y operacionalmente (Hernández et al, 2010, p. 11).

Hernández et al (2010) en su libro indican que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, ya que es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente por lo que, no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, se consigue en algún momento redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica

Tipo, Nivel y Diseño de la investigación

Distintos investigadores como Solís (2008); Gay (1996); Rodríguez (1986); Sánchez (1984); Piscocya. (1982); Arista, (1984); Ander (1974); Ñaupas et al (2013), concuerdan que existen dos tipos de investigación: la investigación básica, pura o fundamental y la investigación aplicada o tecnológica.

Según Esteban (2021) la investigación básica o sustantiva recibe el nombre de pura porque en efecto está interesada por un objetivo nuevo de conocimiento, su motivación se basó sobre curiosidades, el inmenso gozo de descubrir nuevas formas de sabiduría. Es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia.

Por otro lado, el mismo autor menciona que la investigación aplicada o tecnológica está orientada a resolver problemas en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Se denomina aplicadas; porque con base a investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales se formulan problemas o hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Se llama también tecnológico, porque su producto no es un conocimiento puro, sino tecnológico. El presente trabajo de investigación se desarrolló con el tipo Básico.

Descriptivo: Enriquece los elementos que permiten interpretaciones intuitivas, no son un reemplazo del estudio riguroso de las potentes herramientas estadísticas, pero si constituyen un fértil abono para su desarrollo y motivado tratamiento. (Behar y Yepes, 2020), Hernández (2010) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

características y el perfil de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. Así como los estudios exploratorios sirven para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

Mejía (2017) “La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo.”

Resultados

Relación entre el Phubbing y la Comunicación organizacional: Para determinar la relación entre la variable, Phubbing y la variable Comunicación Organizacional, se utilizó un cuestionario con 37 ítems para medir cada variable, para el caso de la variable Phubbing, considerando 21 ítems para toda la variable, por otra parte para el caso de la variable Comunicación Organizacional se tomaron en cuenta 2 dimensiones y 5 indicadores por dimensión las cuales se midieron a través de 16 ítems por todas las dimensiones, utilizando la prueba estadístico Rho de Spearman para medir el grado de correlación, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1 *Relación entre Phubbing y comunicación organizacional.*

			V1 Phubbing	V2 Comunicación Organizacional
Rho de Spearman	V. P	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1000	,676** ,000
	V. C.O	N Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	29 ,676** ,000 29	29 1000 29

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

En la Tabla 1, de acuerdo con el P valor que es menor al grado de significancia estadística ($P = 0.000 < 0.05$) existe una relación de significancia entre Phubbing y Comunicación Organizacional; el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = 0.676^{**}$) indica que es una relación de tendencia moderada.

Relación entre el phubbing y comunicación descendente dentro de Universidades Públicas 2023.

Tabla 2

Coefficiente de Correlación entre Phubbing y Comunicación Ascendente

Rho de Spearman	Phubbing	Comunicación Ascendente
Coefficiente de correlación	729	,743
Sig. (bilateral)		,011
N	29	29

En la Tabla 2, de acuerdo con el P valor que es menor al grado de significancia estadística ($P = 0.011 < 0.05$) existe una relación significativa entre Phubbing y Comunicación Ascendente; el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.743$) indica que es una relación moderada y fuerte.

Relación entre el phubbing y comunicación ascendente dentro de Universidades Públicas 2023.

Tabla 3

Coefficiente de correlación entre Phubbing Y Comunicación Descendente

Rho de Spearman	Phubbing	Comunicación Descendente
Coefficiente de correlación	1000	,836
Sig. (bilateral)		,036
N	29	29

En la Tabla 3, de acuerdo con el P valor es menor al grado de significancia estadística ($P = 0.036 < 0.05$) existe una relación significativa entre Phubbing y Comunicación Organizacional: el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = 0.836$) indica que es una relación de magnitud fuerte.

Discusión

Se puede comprobar que Phubbing tiene relación con Comunicación Organizacional dentro de la universidad nacional de Cajamarca, esto nos conlleva a ver

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

que si en esta universidad pasa también pasa en las demás universidades públicas del Perú, puesto que la práctica de ciertas acciones se ha comprendido como acciones racionales y se han acoplado al estilo de vida de los estudiantes universitarios, lo que está generando una gran problemática, debido a que afecta la comunicación entre los estudiantes universitarios, pasando de preferir comunicarse de forma personal a mantener una relación aparato-persona. A pesar de que la práctica constante del Phubbing se ha vuelto común sigue siendo una problemática en la sociedad actual y con más frecuencia en los jóvenes estudiantes universitarios, debido a que afecta la comunicación que existe entre los individuos de toda sociedad.

De acuerdo con lo antes visto; según Saravia (2018) un estudio en Perú, donde se obtuvo como resultado que el 52.68% de su población afirma que una correcta comunicación organizacional promovería a una buena la productividad en la organización.

Comparado con lo que presenta Villalobos (2019) en una investigación realizada en Perú nos indica que el 65% de su población están de acuerdo cuando indican de manera general que los trabajadores de la organización se comunican de manera afluente y sin dificultades desde los niveles inferiores hasta los superiores como son las jefaturas, permitiendo así una mejor participación de estas y una adecuada identificación del colaborador para con las empresas. Es por ello que hoy en día las mayorías de organizaciones buscan que sus trabajadores se comuniquen de una manera correcta, ya que de este modo los objetivos trazados por la empresa se logren alcanzar con menos dificultades. En los dos casos mencionados; se evidencia que existe concordancia entre las dos afirmaciones, con respecto a la variable de comunicación organizacional.

Por su parte, con respecto a las características de Phubbing; los smartphones aportan muchas ventajas, sobre todo en lo que se refiere al mantenimiento de las relaciones sociales. En relación con las características de phubbing con respecto al uso excesivo de los celulares, para el 39,6% de los jóvenes ocupa 4 horas al día o más y, casi la mitad de ellos (48,6%) pasan 4 horas o más al día usando whatsapp, email o msn. A eso se suma que el 28,4% muestra un uso de riesgo del teléfono móvil y el 39% un uso problemático de las redes sociales (Dontre, 2021).

En el mismo sentido, Hoyos y Ordóñez (2019) elaboraron una investigación donde demostraron que el uso excesivo del celular afecta las relaciones de enamoramiento en jóvenes de 18 y 24 años de edad, manifestando que ellos utilizan el teléfono móvil y bajan

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

aplicaciones como Instagram y WhatsApp principalmente para comunicarse, revisando excesivamente el celular, usándolo en promedio cinco horas diarias, generando conflictos y desconfianza en la pareja, por preferir el dispositivo que su relación personal. Los dos argumentos anteriores se complementan; ya que se describe las características y las consecuencias de las mismas.

Del mismo modo, se comprueba lo que se menciona en la teoría de Luhmann (Aguado, 2004, citado en Água et al., 2019) una sociedad se mantiene debido a los procesos de comunicación, puesto que es el elemento principal de toda sociedad, debido a que gracias a esta se desarrolla y subsiste. Así también, indica que toda sociedad subsiste y se desarrolla debido a ésta que fluye en la misma dirección; y a su vez, que como todo sistema está compuesto por subsistemas que se relacionan entre sí para ayudar con los procesos comunicacionales. También indica que, si bien una sociedad existe como resultado de éstos, es importante recalcar que esta información que se obtiene es seleccionada por su nivel de importancia.

Por lo que, se puede comprobar que Phubbing tiene relación con Comunicación Organizacional, puesto que las prácticas de ciertas acciones se han comprendido como ejercicios racionales y se han acoplado al estilo de vida de las personas, lo que está generando una gran problemática, debido a que afecta la comunicación entre las personas, pasando de preferir relacionarse de forma personal a mantener una asociación aparato-persona.

A pesar de que la práctica constante del Phubbing se ha vuelto común sigue siendo una problemática en la sociedad actual, debido a que afecta la comunicación que existe entre los individuos de toda sociedad. Si bien, resulta ser sumamente importante, ya que gracias a ella una sociedad se desarrolle con normalidad y sin problemas, la presencia de un elemento negativo y su práctica constante pueden llegar a afectar el desarrollo de esta.

Conclusiones

Existe relación entre las variables Phubbing y Comunicación Organizacional con $r = 0.676^{**}$ que es de tendencia moderada, y una significancia de p -valor de .000, infiriéndose que entre las variables de estudio hay correlación entre ellas y significancia, lo cual implica a mayor Phubbing menor comunicación organizacional.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Los resultados encontrados evidencian que existe relación entre Phubbing y dimensión comunicación ascendente con un $r = 0.743$ y un p -valor de $.011$, lo cual indica una relación moderada entre los estudiantes universitarios.

Se infiere una relación entre Phubbing y comunicación descendente de $r = 0.836$ y p -valor $.036$ en los estudiantes universitarios que indica una tendencia fuerte y significativa entre ellas.

Referencias

- Aldana, R. K. A. (2018). *Métodos De Educación Inclusiva De Personas Con Discapacidad Como Estrategia Adecuada De Responsabilidad Social Interna De La Empresa*. <https://revistas.udep.edu.pe/derecho/article/view/1614>
- Água, J., Lourenço, M. C., Patrão, I., & Leal, I. (2019). *Partner Phubbing: Portuguese Validation*. *Psicologia, saúde & doenças*, 20(1), 234-241. <https://doi.org/10.15309/19psd200119>
- Angeluci, A. C. B., y Huang, G. (2015). *Repensando el desplazamiento de los medios: las tensiones entre los medios móviles y la interacción cara a cara*. *Revista FAMECOS*, 22(4), 173. <https://doi.org/10.15448/1980-3729.2015.4.21005>
- Burga J.. (2021). *La Comunicación Organizacional Y Su Relación Con El Trabajo En Equipo En La Dirección Regional De Salud Cajamarca 2020*. Repositorio. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2029>
- Charry-Cóndor, H. O. (2018). *La Gestión De La Comunicación Interna Y El Clima Organizacional En El Sector Público*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chotpitayasunondh, V. y Douglas, K. M. (2018). The effects of “phubbing” on social interaction. *Journal of Applied Social Psychology*, 48(6), 304–316. <https://doi.org/10.1111/jasp.12506>
- Dontre, A. J. (2020). *The influence of technology on academic distraction: A review. Human behavior and emerging technologies*, 3(3), 379-390. <https://doi.org/10.1002/hbe2.229>
- Durand J. (2021). *Facultad De Ciencias De La Salud*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63133/Durand_ZF_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Eugenio, G. G. E. (2020). *Phubbing y comunicación organizacional en trabajadores de empresas de Ate*, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54967>
- Hernández Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología De La Investigación* (5th ed.). McGraw-Hill Interamericana de

España S.L. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Garrido, E. C., & Delgado, S. C. (2017). *Phubbing. Conectados a la red y desconectados de la realidad. Un análisis en relación con el bienestar psicológico*. Pixel-Bit, 50, 173-185. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2017.i50.12>

Gonzales A, Segura S, & Urbistondo K. (2018). *Phubbing en las Relaciones Románticas: Uso del Celular, Satisfacción en la Pareja, Bienestar Psicológico y Salud Mental*. *Revista Interacciones*. <https://www.ojs.revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/58/122>

Hidalgo, C. E. (2018). *Análisis del phubbing y su incidencia en la comunicación interpersonal entre estudiantes de la universidad Técnica y Católica de los primeros niveles en las diferentes carreras de la ciudad de Ibarra*. <https://dspace.pucesi.edu.ec/handle/11010/158>

Hoyos, T., & Ordóñez, M. (2019). *Dispositivos móviles y relaciones, una mezcla explosiva. Santiago de Cali: Universidad ECESI*. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/85464/1/TG02666.pdf

Lall, M. (2020). *Myanmar's Education Reforms A pathway to social justice? The global smartphone: Beyond a technology for young people*. <https://doi.org/10.14324/111.9781787353695>

Oviedo, J. L. (2019). *The role of corporate communication in intelligent organizations. Cuadernos de administración, 35(65), 105-117*. <https://doi.org/10.25100/cdea.v35i65.7251>

Popescu, M. (2020, 1 marzo). *Communication - Vector for Growth of Management Performance. Documento - Gale Academic OneFile*. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=AONE&u=univcv&id=GALE%7CA622151315&v=2.1&it=r&sid=AONE&asid=7ef6ee67>

Roncal, & Salazar. (2018). *Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en cuatro I.E Secundarias Públicas de la ciudad de Cajamarca*. Repositorio. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/757>

Saravia, F. (2018). *Incidencia De La Comunicación Organizacional 29 Interna Sobre El Desarrollo Organizacional Del Gobierno Regional De Arequipa* (Tesis de Bachiller). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9121/RIMsadofa1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Villalobos, D. (2019). *Trabajo De Investigación La Comunicación Organizacional En Un Operador Logístico De La Ciudad De Chiclayo* (Tesis de Bachiller). <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5846/David%20Andres%20Villalobos%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ENTITIES

Resumen

El producto de la globalización ha generado la búsqueda del desarrollo de actividades que mejore el nivel de eficiencia y competitividad, en diferentes prestaciones o acciones quien ofrece y buscan ser atendidos por servicios. Es complejo definir y medir la cualidad de las prestaciones y valorar el nivel de satisfacción para su atención, asimismo, se ha convertido la constancia pretender explicar las percepciones sobre cada usuario o ciudadano. Es indispensable contar con una metodología que mida de manera eficiente y equitativa el tipo de encargo que se ofrece. El presente artículo es producto del análisis documental de 40 publicaciones de diferentes autores donde logran analizar el concepto de calidad del servicio, y explicar las metodologías existentes que buscan medir lo intangible de la asistencia. Se concluye que la calidad, es un concepto muy genérico en conceptualizarla y como valorar el nivel de satisfacción, porque la percepción del comportamiento de los beneficiarios es íntima y por lo tanto las características e impresiones sobre los tipos de servicios donde obtiene a veces en diferentes razones de cada conducta del favorecido. Se conoce ahora muchos patrones que buscan evaluar la calidad de servicio, siendo el más empleado el tipo SERVQUAL.

Palabras clave: Calidad, metodología, servqual, modelos.

Robinson Bernardino, Almanza Cabe
ralmanzac@unam.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-8983-6768>

Flor de María, Flores Torres
fflorest@unam.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0005-0095-057X>

María Ruth, Vilca Zuñiga
mvilcaz@unam.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3085-5520>

Pedro Oscar, Mory Ugarelli
pfloresq@unam.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3085-5520>

Percy Fernando, Flores Quispe
pmoryu@unam.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0003-6010-8697>

Universidad Nacional de Moquegua,
Perú
Perú-Moquegua

Sugerencia como citar:

Almanza, R. B., Flores, F.M., Vilca, M. R. Mory, P. O., Flores, P.F. (2024), La calidad de servicio en las entidades públicas: Revista. Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p.20-33. <https://mucin.nelkuali.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

Abstract

The product of globalization has generated the search for the development of activities that improve the level of efficiency and competitiveness, in different benefits or actions who offer and seek to be served by services. It is too complex to define and measure the quality of the services and assess the level of satisfaction for their attention; likewise, it has become a matter of consistency to try to explain the perceptions of each user or citizen. It is essential to have a methodology that efficiently and equitably measures the type of assignment that is offered. This article is the product of documentary analysis of 40 publications by different authors where they manage to analyze the concept of service quality, and explain the existing methodologies that seek to measure the intangible aspects of assistance. It is concluded that quality is a very generic concept in conceptualizing it and how to assess the level of satisfaction, because the perception of the behavior of the beneficiaries is intimate and therefore the characteristics and impressions about the types of services where they obtain sometimes in different reasons for each behavior of the favored party. Many standards are now known that seek to evaluate the quality of service, the most used being the SERVQUAL type.

Keywords: Quality, methodology, servqual, models.

Introducción

Ofrecer servicios en las entidades públicas a los ciudadanos es uno de los objetivos del Estado en el Perú. La calidad del servicio es un concepto difícil de determinar y que se sigue estudiando aún en las instituciones privadas (Jemes y Moreno, 2018). Con la apertura del proceso de globalización, los cambios en la estructura social, la aplicación del concepto de competitividad pone “Este concepto sugiere que los bienes y/o servicios en condiciones a precio-prestaciones, comparables o recuperable a los rivales, que accedan a mantener o ganar asignación en los mercados globalizados” (Fernández, 2018. p.20).

En las entidades públicas donde se ofrece diferentes servicios a usuarios que solicitan su atención, se basa en el entendimiento de las exigencias de los clientes y atender la posibilidad o confianza que acuden a los beneficiarios de una señalada prestación. Las empresas privadas realizan varios estudios en buscar explicar la relación directa entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente (Gaffar y Mamut, 2018), en este sentido los beneficiarios tienen diferentes alternativas de ser atendidos y buscan una mejor satisfacción de sus necesidades, originando comprometer a las organizaciones de carácter social de sostener sistemáticamente ventajas que busca obtener, sostener y mejorar una concreta posición en el ámbito. Para las entidades gubernamentales en el

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Perú es uno de los objetivos que la tiene plasmado en sus políticas institucionales de tener usuarios satisfechos y garantizar servicios de calidad.

Se cita que muchos autores que han investigado un tema tan controversial de medir la importancia de la prestación. Para ello, se ha realizado una revisión sistemática de la literatura, donde se han considerado artículos científicos, informes de investigación y documentos de gobierno. Desarrollan diferentes hechos para valorar el tipo de servicio, constantemente desde la perspectiva de los beneficiarios o personas emplean y muestran la prestación de la atención. Para el proceso de la administración gubernamental del Perú no se ha considerado algún instrumento donde permita medir o evaluar las necesidades de sus usuarios y satisfacen sus expectativas de los usuarios peruanos donde acuden a las diferentes instituciones gubernamentales, donde se ofrecen servicio de utilidad pública, asimismo se toma evaluaciones crítica y fundamentada en evidencia empírica respalda la necesidad de un enfoque más centrado en el desempeño, como el proporcionado por SERPERF, para lograr una medición más precisa y efectiva de la calidad de la prestación de los servicios en diversos contextos empresariales.

El Estado de Indonesia se evalúa la recuperación de la calidad del servicio que se ofrece, a través de 3 aspectos: gestión, saber y magnitud de actividades (Bakhtiar, Muhmmad, Anshar, y Wahyuni, 2020), su tipo ha logrado tener producto en el rubro del transporte y servicios digitales. Así mismo, en Pakistán, Malik (2015) utiliza el SERVQUAL se divide en 5 dimensiones para evaluar la calidad de servicio y se emplea por lo común en el ámbito privado, valorar el método SERVQUAL se adecuan a cualquier realidad. El modelo Gronroos (1984) es grandemente empleado en el medio del marketing, mientras que Cronin y Taylos (1994) propone el modelo SERVPERF para comprender el nivel total de la calidad del servicio, el modelo SERVPERF, utiliza algunas dimensiones del SERVQUAL que se caracterizan en muchas oportunidades y se aparecen bastante.

El presente artículo tiene como objetivo comprender la noción de calidad del servicio, realizar una sinopsis de los métodos más empleados en la evaluación de dicha cualidad, y examinar qué procedimiento se ajusta mejor a los procesos administrativos públicos en el Perú.

Metodología

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

La actual investigación después de una revisión exhaustiva de la literatura, como afirma Codina (2020), destacar la importancia de un tema elegido y la existencia de los documentos publicados previamente, recopilando todas las evidencias publicadas en diferentes medios, evidencia, que nos permite cumplir con los estándares de parámetros establecidos para el desarrollo de tema de investigación científica (Sobrido y Prieto, 2018). El presente estudio también se aplica que la investigación básica busca adentrar el conocimiento existente del objeto de estudio (Carrasco y Díaz, 2006). Es una forma empleada para describir de manera objetiva, sistemática y cuantitativa, en la que nos permite analizar el desarrollo de la calidad del servicio en las entidades gubernamentales en el Perú. Además, este enfoque nos permite comprender el desarrollo de los diferentes procesos administrativos y de gestión que implementan las instituciones públicas, de acuerdo a sus competencias respectivas. Ello contribuye a la mejora de la calidad de las entidades públicas que se brindan a la ciudadanía en general.

La acumulación de datos en un único momento, en un tiempo singular. Su finalidad es describir variables que intervienen. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, 2004). Para esta ocasión para el presente estudio, los términos de búsqueda se produjeron a partir de la incorporación de las siguientes palabras clave: a) Capacidad de gestión, b) capacidad técnica y operativa c) desempeño laboral, d) cierre de brechas, e) calidad y f) servicio público, el uso del booleano “Y”, esto acompañó la búsqueda de los artículos considerados, descubriendo estudios donde abordaban cada una de las categorías y se encontraban dentro del rango de publicaciones catalogadas como estudios de relevancia por ser recientes y originales en el tratamiento del tema de interés.

Las palabras clave previamente descritas se buscaron a través de los siguientes motores de búsqueda: a) Scopus, b) Scielo, c) Web of Science – WoS y d) Google Scholar, lo que permitió identificar un total de trecientos cincuenta ($n = 350$), siendo necesaria una selección de textos a partir de criterios (Flick, 2012; Herbas y Rocha, 2018) que delimitaron la búsqueda en las bases de datos, estableciendo lo siguiente: (a) artículos científicos originales o de revisión, (b) publicados en idioma español o inglés, (c) delimitación temporal a los últimos ocho años (2015 – 2022), (d) documentos citables, y los de exclusión fueron: a) tesis de grado, maestría o doctorado, (b) artículos de opinión,

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

(c) en un idioma distintos al español o inglés (d) fuera del rango temporal establecido, todo lo cual llevo a la selección de cuarenta (n= 40) publicaciones para ser revisadas.

Tabla 1. Investigaciones seleccionadas por motores de búsqueda utilizados.

Buscador	Cantidad
Scopus	08
Scielo	16
WoS	01
Google Scholar	15
Total	40

A raíz de esta información obtenida se procedió, analizarlos resumiendo que cada uno de los artículos encontrados con el fin de entender los conceptos de calidad de servicio y da respuesta a la siente interrogante planteada: ¿qué es la calidad de servicio desde un punto de vista de percepción de los ciudadanos en los procesos administrativos en las instituciones públicas?

Procedimiento de información

Es un modelo ordenado y coherente de estudiar experimentalmente las tareas cognitivas realizadas cuya característica fundamental es procesar la información aplicado a los textos seleccionados siguiendo los planteamientos de Kuhn, (1970). A continuación, los registros fueron examinados en búsqueda de información relevantes para la explicación de unidades de estudio, para ello fueron revisados de manera manual, (tabla 1) utilizando la herramienta Detector, disponible en <http://www.repetition-detector.com/?p=onlin>, luego de identificar se utilizó los procedimientos de categorización descrito por Chávez y Martínez (2021), este método se basó en la elaboración de unidades de significado y categorías analíticas, las cuales jugaron un papel esencial en la realización de esta investigación.

Finalmente, los resultados fueron sintetizados y presentados utilizando el método de triangulación sugerido por Okuda y Gómez (2005) para comparar y contrastar la comparación del autor, la información disponible en la literatura y el sustento de otros estudios que sustentan el horizonte analítico.

Resultados

En un primer momento la revisión de la literatura se hizo una base de datos de 350 publicaciones de las cuales 40 fueron seleccionadas, todas ellas detalladas en la Tabla 2, la cual está organizada según: a) año de difusión, b) autor y c) título, y que presenta los documentos que fueron objeto de análisis de esta revisión.

En un segundo momento el análisis general de los documentos permite comprobar que los estudios sobre el método SERVPERF, su eficiencia y claridad en comparación con el SERVQUAL se han desarrollado de manera continua desde el año 2015. Esto sugiere que se trata de un problema de investigación actualizada y de interés. Además, se observa que en los años con mayor cantidad de estudios relacionados fueron 2018, 2019, y 2021. Por lo tanto, se procede a establecer la discriminación teórica del clúster condensados en la tabla anterior.

Table 2: Matriz de artículos considerados para la revisión

Nº	Año	Autor	Título
1	2021	Sonia Fátima Atehortúa Rengifo	Perspectiva sobre la calidad desde el seguimiento a graduados de la Facultad de Derecho de la Universidad San Buenaventura
2	2018	Jorge Vera, Andrea Trujillo	El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México
3	2019	Josilene Barbosa do Nascimento	¿Proteger la vida o dejarla morir? actividad de los trabajadores sociales en salud pública con el RALÉ
4	2019	Luiza Barbosa Caldeira	Comparación de costos con conductores en una universidad federal: servidores públicos versus trabajadores subcontratados
5	2019	Lucas Balsanelli Souza	Integración enseñanza-servicio en la formación de profesionales para sistemas públicos de salud.
6	2022	Richard Andrés Cabrera Armijos	Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas
7	2022	Liliana Cáceres	Estado actual de los recursos generales y funcionamiento de los servicios de urgencias pediátricas de los hospitales públicos latinoamericanos
8	2023	Enrique Camacho Beltrán	¿Son las personas migrantes una carga pública?
9	2018	Luis Manuel Cerdá Suárez	Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke
10	2018	Jassel Córdova Guzmán	Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano
11	2018	Tatiana Elizabeth Calán Peñafiel	Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados
12	2018	Condori Huamani, Madeleine Esmeralda	Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal
13	2018	Tatiana Elizabeth Calán Peñafiel	Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados
14	2020	Christian Díaz de León Castañeda	Un enfoque sociotécnico para la evaluación de un sistema de historia clínica electrónica implementado en los servicios de salud pública de Aguascalientes

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

15	2019	Alejandro Gutiérrez	Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología. intervenidos en sala de operaciones
16	2021	Izquierdo Espinoza, Julio Roberto	La Calidad de servicio en la Administración Pública. Editorial Horizonte Empresarial
17	2019	Cristina María García de Lima Parada	El cuidado en salud en el ciclo gravídico puerperal bajo la perspectiva de usuarias de servicios públicos
18	2022	José Fidencio López Luna	Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud
19	2019	Francisco Ganga Contreras	Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile
20	2022	Felipe J. Hevia	Gobierno Abierto y educación en América Latina y el Caribe
21	2022	Pepe Luis Huamán Coronel	Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú
22	2021	J.J. López-Picazo Ferrer	Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias Influencia del periodo de alarma por la pandemia COVID-19
23	2022	Katy del Rosario Mamani Quispe	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú
24	2022	Katy del Rosario Mamani Quispe	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas municipales del sur del Perú.
25	2022	Manuel Francisco Martínez	La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la Prestación de Servicios y la Intervención Social
26	2019	Ojilve Ramón Medrano Pérez	Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana
27	2018	Aceneth Mena Córdoba	Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó
28	2019	Alejandro Monsiváis Carrillo	La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México
29	2019	Juan Pablo Murillo	Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD
30	2018	Vicente Martínez-Tura	Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA. Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud
31	2018	Vicente Martínez-Tura	Malas noticias y reputación de calidad entre los usuarios de servicios públicos.
32	2022	Katy del Rosario Mamani Quispe	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú.
33	2018	Aceneth Mena Córdoba	Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó.
34	2022	Mora Vásquez, Tania Elizabeth	Medición de la calidad de servicio en una institución pública
35	2021	Yamila Vázquez Pérez	El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela
36	2017	Juan Carlos Vergara Schmalbach	Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias
37	2019	Mariluz Llanes Font-Yudith Salvador Hernández	Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba
38	2019	Mariluz Llanes Font	Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba
39	2021	Nahum Teófilo Terán Ayay	Calidad de Servicio en las organizaciones de Latinoamérica
40	2019	Br. Ulloa Cerna	Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Ahora bien, el análisis de los documentos en general permite comprobar que los estudios desde el año 2018 se han desarrollado de manera continua, por lo que se puede deducir que es un problema de investigación actualizado y de interés sobre las instituciones públicas que ofrece servicios generando un valor público a los beneficios que solicitan asistencia en búsqueda de su atención. Es evidente que los años con mayor tendencia en estos estudios se concentran entre 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022. Por lo tanto, se procede a establecer la distribución teórica de la eficiencia y calidad de los servicios públicos indicados en la tabla anterior.

¿Cuáles son las principales preferencias en la evaluación de la calidad de servicio? Producto de la verificación de los artículos citados, se establece que el método de medición de la calidad de servicio más empleado es el modelo SERVQUAL, el cual. Este modelo permite evaluar ampliamente la calidad de servicio tanto en el sector privado como el público.

Para Singh, Tewari y Ravi (2020) incluyen la metodología del NPS (Net Promote Score) para evaluar la calidad de servicios de hospitales públicos, obteniendo resultados en diferencias estadísticas con el método SERVQUAL. Por otra parte el modelo NPS, se basa en una metodología donde se clasifican a los usuarios en clientes promotores y detractores de un servicio.

Así mismo, Firdaus, Farikhin y Surarso (2020) emplearon el SERVQUAL difuso para medir la calidad de servicios en línea, este método se distingue por su capacidad para emplear números difusos lo que permite una medición más precisa de las cinco dimensiones fundamentales del modelo SERVQUAL; dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. El SERVQUAL difuso no solo aborda las limitaciones de los juicios individuales que menudo pueden ser aleatorios imprecisos, sino que también facilita una evaluación más exacta y profunda de las percepciones y expectativas de los usuarios.

Discusión

Una revisión exhaustiva de los documentos disponibles en los principales repositorios científicos muestran en el concepto de calidad de servicio es un tema recurrente. No obstante, este enfoque suele quedarse corto cuando se trata de una aplicación en la gestión pública ya que el concepto de calidad ha sido explorado en el ámbito de los bienes tangibles, donde los productos se fabrican utilizando métodos

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

estandarizados o en producción masiva en este contexto, la calidad se define como la ausencia de errores en el producto final.

Aunque la calidad ha sido tradicionalmente conceptualizada desde la perspectiva de los bienes, en el ámbito de los servicios, estas se determinan en gran medida por la percepción de los clientes basado en su evaluación de las acciones de servicio. Las percepciones de los individuos, son personales y altamente cualitativas, variando considerablemente y, a menudo, influenciadas por experiencias previas con el servicio recibido.

De similar, la investigación de Montalvo, Estrada y Mamani (2020) concluye que la calidad del servicio brindado en un Hospital en el departamento de Madre de Dios está directamente relacionado con la interacción del personal con los usuarios. En este contexto la cortesía, la amabilidad y la buena disposición con esenciales para evaluar la calidad del servicio. Así mismo, los investigadores de Pedraza, Verastegui y Bernal (2014) establecen que la calidad del servicio, permite medir el desempeño exitoso de la administración pública.

¿Cuáles son las principales prioridades de evaluación de la calidad del servicio en los procesos administrativos en las instituciones pública?

En la investigación científica, se obtiene que el método SERVQUAL es el más empleado que permite medir la calidad de servicio en el ámbito de la administración pública. Para los autores Silva, De Olivera y Dos Santos (2020) que emplearon la escala SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios educativos federados en Brasil. Asimismo, los autores en filipinas Ocampo, Casul, Enquig, Panuncillon, Bongo y Ocampo (2020) emplearon el método SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio en las agencias gubernamentales que ofrecen empleo.

Las dimensiones del modelo SERVQUAL, son muy apropiadas para medir la realidad en el servicio, siendo la capacidad de respuesta una de las más relevantes; esta dimensión evalúa la cantidad y el tiempo en la entrega del servicio. En la investigación de Hernández, Rojas, Prado y Bendezú (2019), halla que uno de las principales causas de insatisfacción son las tardanzas en las colas, y la escasa información para obtener un servicio. En el Perú, el incremento de actividades inadecuadas e ineficientes se presenta en las colas interminables en las entidades y los retrasos de tiempo son causas que generan molestia y agotamiento en los usuarios.

Conclusiones

La cualidad, es una noción muy estudiada por destacados y diferentes autores, varios de ellos tocan a la calidad desde un trazo del horizonte de la producción de los bienes, elaborados que permita atender una necesidad.

La calidad se requiere precisar desde el punto de vista de la prestación, es una concepción que carece tener un principio más exacto para conceptualizar y encima de todo para medirla, desde el punto de la apreciación de los usuarios y las mediciones sobre las calidades de la asistencia que podrían variar su resultado en razón del panorama de los usuarios.

La existencia de varios métodos y tipos que permiten medir la calidad de los servicios de interés públicos, siendo frecuente y con mayor participación el cálculo por intermedio del modelo SERVQUAL, que se emplean largamente en investigaciones en el entorno de la administración gubernamental.

El desarrollo de las actividades de la gestión pública del Perú, no se presenta un prototipo exclusivo y estandarizado que autorice valorar la cualidad del servicio en las diferentes entidades públicas del Perú.

Referencias

- Atehortúa, S. F. (2021). Perspectiva sobre la calidad desde el seguimiento a graduados de la Facultad de Derecho de la Universidad San Buenaventura, Medellín. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia>
DOI: <https://doi.org/10.17081/just.26.40.4337>
- Andrea J.V. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Editorial SCIELO
www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002&lang=es
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Barbosa do Nascimento, J. (2019). ¿Proteger la vida o dejarla morir? actividad de los trabajadores sociales en salud pública con el 'RALÉ'. Editorial SCOPUS, www.scielo.br/j/tes/a/GjqMrf8yhbY7MgGZLVZXTjr/?lang=pt&format=pdf
- Barbosa Caldeira, L., Pedro Zany Caldeira (2019). Comparación de costos con conductores en una universidad federal: servidores públicos versus trabajadores subcontratados. <https://www.scielo.br/j/rap/>
DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-761220180343>

- Balsanelli Souza, L. (2019) Integración enseñanza-servicio en la formación de profesionales para sistemas públicos de salud.
<https://www.scielo.br/j/tes/>
<https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00217>
- Cabrera Armijos, R.A. (2022). Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas. Editorial DIALNET
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637914>
- Cáceres L.; Martín J. J. (2022). Estado actual de los recursos generales y funcionamiento de los servicios de urgencias pediátricas de los hospitales públicos latinoamericanos (Estudio RFSEPLA).
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/index>
DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v22i2.4787>
- Camacho E.; Valenzuela K.A. (2023). ¿Son las personas migrantes una carga pública? Medidas antinmigrantes y deportabilidad en Estados Unidos.
<https://revistas.unam.mx/catalogo/>
DOI: <https://doi.org/10.22201/ceich.24485705e.2023.29.84480>
- Calan Peñafiel, T.E. (2018) Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/61>
DOI: <https://doi.org/10.35290/rcui.v5n1.2018.61>
- Cerdá Suárez, L.M.; Santibáñez A. (2018) Indicadores para mejorar la atención a pacientes según lean-seis-sigma: el caso del hospital Gustavo Fricke (Chile).
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal>
DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.imap>
- Córdova Guzmán, J. (2018) Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano
<https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/344>
DOI: <https://doi.org/10.22198/rys.2017.70.a344>
- Calán Peñafiel, T.E.; Moreira García, G.A. (2018). Análisis de las etapas del ciclo presupuestario en la Administración Pública del Ecuador con el enfoque de resultados. <https://revista.uisrael.edu.ec/>
DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-761220180343>
- Condori Huamani, M.E. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018. Repositorio Digital Institucional Universitaria,
- Díaz de León Castañeda, C. (2020) Un enfoque sociotécnico para la evaluación de un sistema de historia clínica electrónica implementado en los servicios de salud pública de Aguascalientes.

<https://www.rmib.mx/index.php/rmib/index>

DOI: <https://doi.org/10.17488/RMIB.41.2.3>

Font, M. (2019) Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/34923>

García C. M., Lima Parada (2019) El cuidado en salud en el ciclo gravídico puerperal bajo la perspectiva de usuarias de servicios públicos.

<https://www.scielo.br/j/icse/>

Gutiérrez, A.; Pedro Mendoza (2019) Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología. intervenidos en sala de operaciones.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/index>

DOI: <https://doi.org/10.15381/anales.802.16413>

Izquierdo Espinoza, J. R. (2021) La Calidad de servicio en la Administración Pública. Editorial Horizonte Empresarial,

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

<https://doi.org/10.1590/S1414-32832008000100004>

López J.F. (2022). Evaluación empírica de la calidad de la información: caso de estudio en el sector salud. Editorial SCOPUS,

www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1118ES.

Ganga F. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. Editorial SCIENCE DIRECT,

[www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt)

[33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&tlng=pt)

DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Hevia F.J. (2022) Gobierno Abierto y educación en América Latina y el Caribe.

<https://estudiossociologicos.colmex.mx/index.php/es/index>

DOI: <https://doi.org/10.24201/es.2022v40n118.2112>

Huamán P. L. y Medina, C. (2022) Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú

<https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/index>

DOI: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

López, J.J., y Picazo Ferrer (2021). Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias
Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

percibida de las urgencias hospitalarias. Editorial SCIENCE DIRECT,

www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920301184

DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2020.10.004>

Mamani Quispe K.R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. Editorial SCOPUS, revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136/5262

Mamani Quispe, K. (2022) Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas municipales del sur del Perú.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136>

DOI: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Martínez, M. F. (2022) La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la Prestación de Servicios y la Intervención Social. Editorial SCOPUS, scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf

Martínez, V. y Tura (2018). Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA. Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud. Editorial SCIENCE DIRECT,

www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025775311700306

DOI: [https://doi.org/10.1016/S0025-7753\(11\)70030-6](https://doi.org/10.1016/S0025-7753(11)70030-6)

Martínez, V. y Tura (2018). Malas noticias y reputación de calidad entre los usuarios de servicios públicos. **Editorial SCOPUS**,

journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20180709101008.pdf,

<https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a2>

Mamani Quispe, K. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/index>

DOI: <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Medrano Pérez, O.R. (2019). Retos y oportunidades para una gestión eficiente de los servicios de agua potable, saneamiento y electricidad en la República Dominicana. Editorial SCOPUS,

www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2364/3354

Mena Córdoba1 A. (2018) Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. Editorial SCOPUS,

revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4685/2909

Mena Córdoba, A. (2018) Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó.

<https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/index>

DOI: <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.3>

Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. Editorial SCOPUS,

regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1206/1575

Murillo, J. P. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. Editorial SCOPUS,

revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/16846/14338

Mora Vásquez, T. E. (2022). Medición de la calidad de servicio en una institución pública, Lima – 2021. Repositorio Digital Institucional Universitaria,

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86427>

Vázquez Pérez, Y. (2021). El clima organizacional y su relación con la calidad en el servicio en los Centros de Diagnóstico Integral en Distrito Capital, Venezuela, 2021. Editorial SCOPUS,

DOI: <https://doi.org/10.33517/rue2022v17n2a2>

Vergara Schmalbach, J. C. (2017) Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia).

<https://editorial.unimilitar.edu.co/index.php/editorial>

DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.2656>

Llanes Font, M. y Yudith Salvador H. (2019) Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. <https://www.ucr.ac.cr/>

DOI: <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>

Terán Ayay, N. T. (2021) Calidad de Servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Editorial MULTIDISCIPLINAR,

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i12021.320

Ulloa Cerna, B. (2019). Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupe, La Libertad, 2019. Repositorio Digital Institucional Universitaria,

repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39674/Ulloa_CS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Nelkuali
Centro de Evaluación Educativa
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH, S.C.

**INNOVACIÓN
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 prehospitalarias, 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 autopoiético. (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 actuares 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 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) potencializará 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 haceres, 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, sobreponerse, 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) *Transdisciplinarietà y educación del futuro* -- Brasília: 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>

EPISTEMOLOGÍA Y OTROS DEMONIOS

EPISTEMOLOGY AND OTHER DEMONS

Edgar Armando Urrego Rodríguez

edgarurrego@elpoli.edu.co

<https://orcid.org/0009-0004-8593-2022>

Politécnico Colombiano Jaime Isaza

Cadavid

Colombia

Resumen

El primer acercamiento que tiene un estudiante en la academia superior de cualquier nación es el eslabón epistemológico. El objetivo del presente ensayo es proponer una mirada crítica y reflexiva que pueda iluminar el camino de búsquedas hacia la importancia y razón de ser de la epistemología. El enfoque de investigación es etnográfico, dialéctico, hermenéutico y crítico, ancla su análisis bajo una perspectiva de interacción dialógica que se suscita con tres actores: un grupo de clase, las IA como demonio y el docente. El detonante que activa el debate proviene de tres preguntas inquietantes sobre los electrones y su importancia en la profesión. El docente acude a la epistemología para salir del entuerto, refiere que el término proviene del griego *episteme*, que significa conocimiento o ciencia y *logia* que significa, estudio, razón o discurso lógico; de este modo la epistemología se entiende como filosofía del conocimiento científico.

La epistemología se caracteriza por la concepción crítico realista de la investigación sobre el conocimiento científico. En conclusión, se develan algunas voces de reflexión a modo de controversia que evidencian la importancia de la

Sugerencia como citar: Urrego, E. A. (2024), Epistemología y otros demonios. Revista: Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p. 52-63.
<https://mucin.nelkuali.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

epistemología en escenarios educativos emergentes, específicamente en la disciplina *Diseño Audiovisual*.

Palabras clave: Epistemología, episteme, discurso, cognición, resistencia, poder

Abstract

The first approach that a student has in the higher academy of any nation is the epistemological link. The objective of this essay is to propose a critical and reflective view that can illuminate the path of searches towards the importance and reason for being of epistemology. The research approach is ethnographic, dialectical, hermeneutical and critical, anchoring its analysis under a perspective of dialogic interaction that arises with three actors: a class group, the AI as a demon and the teacher. The trigger that activates the debate comes from three disturbing questions about electrons and their importance in the profession. The teacher turns to epistemology to get out of the mess, he says that the term comes from the Greek episteme, which means knowledge or science and logia, which means study, reason or logical discourse; In this way, epistemology is understood as the philosophy of scientific knowledge. Epistemology is characterized by the critical-realist conception of research on scientific knowledge. In conclusion, some voices of reflection are revealed as a controversy that demonstrate the importance of epistemology in emerging educational scenarios, specifically in the Audiovisual Design discipline.

Key words: Epistemology, episteme, discourse, cognition, resistance, power.

Introducción

El astrónomo estudia la astronomía, el pedagogo la pedagogía, el médico la medicina, los juristas las leyes, los científicos la ciencia y, ¿los filósofos qué? Se establece un par de acuerdos preliminares: primero; La filosofía desde su noción etimológica, del griego “*phyllos*” amar y del griego “*sophie*” que significa sabiduría, sugiere a los filósofos dedicar su tiempo o “perderlo” en la escabrosa tarea de preguntarse por el saber de las cosas. Para García (2006), la ciencia debería entenderse como una reflexión sobre la conducta teórica y filosofía en consecuencia será: teoría del conocimiento científico o teoría de la ciencia. Por su parte para Hessen, J., Gaos, J., & Romero, F. (1981) la filosofía es un intento del espíritu humano para llegar a una concepción del universo mediante la auto reflexión sobre sus funciones valorativas, teóricas y prácticas. En la misma línea de intentos por definir la filosofía Quesada, D. (2024) le endosa al término la responsabilidad de indagar por la verdad y sus criterios.

Segundo:El autor propone acudir a la metáfora de Barthes citado por Marty (2007), para inscribir en el imaginario de su auditorio un óvalo, allí dibuja un árbol al que llama filosofía, cuyas raíces representan un deseo (*deseo de saber*), sigue el tronco

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

que significa *pensamiento*, del que brotan las siguientes ramas: epistemología, gnoseología, metafísica, lógica, estética, ética, filosofía política, filosofía del lenguaje, axiología y filosofía de la ciencia. Todas ellas pertenecen al mismo árbol, pero a su vez abren horizontes de reflexión en aspectos puntuales, como el caso de la epistemología que reserva un espacio clave del pensamiento sobre el origen, razón y ser del conocimiento (Vélez, 2014).

Siguiendo la pista de la raíz etimológica presentada arriba, epistemología es una rama de la filosofía que estudia el conocimiento que devela o va tras la huella de una verdad. Veamos lo que dice Nieto (2018) sobre epistemología: “... *es la doctrina del saber, parte importante de la teoría filosófica, es la rama de la filosofía que estudia la validez del conocimiento,..*”).

Otrora, hace un siglo señala Bunge (2006) fuera dentro del árbol solo una hoja, la epistemología ha escalado hoy, de hoja a rama; se han constituido unidades de pensamiento epistemológico para la academia mundial; la gran mayoría de currículos que forman profesionales, doctores y posdoctores así lo certifican; como si fuera poco, la episteme palpita en el discurso científico de miles de artículos, ensayos, revisiones e informes.

Si para Russell, el conocimiento es apenas un punto infinitesimal del universo, relegado al olvido por siglos, para García (2006), esa “insignificancia”, dice, es quizás la más importante para los seres humanos. Tan relevante es la epistemología que mucho científico hace filosofía sin darse cuenta Bunge (2002); experimenta, deduce, concluye, provee teorías, arriesga, formula leyes; pero son los filósofos quienes deben acercarse al discurso científico para explicarlo, e indagar por esas nociones que los científicos “creen conocer”; al respecto García (2006) refiere entre otros este ejemplo: Newton pudo haber sentado las bases de la gravitación universal, y otros cuantos fenómenos (luz blanca, mecánica clásica, inercia, entre otros), pero en sus tratados no parece importarles la noción de fuerza, luz, gravedad, inercia, etc.; es aquí donde el discurso epistemológico tiene su cultivo, importancia, razón de ser.

Adherido al discurso de Bunge, se agrega en el ensayo la siguiente premisa: muchos habitantes del mundo contemporáneo hacen sin saberlo filosofía, incluimos aquí a: campesinos, artistas, obreros, comerciantes, “comunicadores en escenarios emergentes”, cocineros, guías turísticos, prostitutas, estudiantes, maestros, todos en su cotidiano mundo hacen de una u otra forma filosofía. López (2008) cita a Freire y corrobora; El discurso

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

de la clase trabajadora, es un discurso filosófico, (López, 2008). Luego se afirma y ratifica: filosofía existe en lugares más insospechados, habita entre nosotros camuflada de lenguaje, nos lleva de la mano al trabajo, a la escuela, camina agazapada entre las calles, nos invita a cine, al concierto. Es tan cercana y visible la filosofía que a simple vista no se percibe; se tiene que potenciar los sentidos, en especial el sentido crítico. Pues bien, entremos en materia, ingresemos al salón de clase:

- Profesor usted dice que un amperio tiene seis punto veinticuatro trillones de electrones¹ y frente a eso se me ocurren tres preguntas:
- Por supuesto señor estudiante, adelante, responde el interlocutor.
- ¿Quién contó los electrones?, ¿Cuál fue el método que utilizó para probar esa cantidad tan exacta? y ¿para qué *demonios*² nos sirve ese dato en nuestra carrera de comunicación audiovisual?

Tres preguntas que caen como ráfaga de metrallera, toda vez que el docente se encuentra en un escenario universitario con población ávida de conocimiento (o quizás no) pero si con la mirada inquisidora como agujas amenazando clavarse en sus nalgas y con la tensión propia del momento, pues el maestro acaba de exponer en el pizarrón una serie de fórmulas que desnudan la ley de ohm³, queriendo impresionar con deducciones del círculo eléctrico que llevan el discurso de la matemática y la física por esas variables casi perfectas de voltaje (diferencia de potencial), Intensidad (corriente eléctrica), potencia (wattios de consumo) y Resistencia (como elemento transformador de energía).

En el tablero las igualdades aparecen como la tabla de salvación, si y solo sí, el auditorio fuera de ciencias básicas (pero y ni siquiera); las preguntas salen de la boca y cerebro de un joven estudiante de comunicación audiovisual que encarna al parecer a toda

¹ 1 Amperio = 6.24×10^{18} Ley de Quolumbio

² Demonios, truco metafórico para traer al lector aquí.

³ Ley de Ohm formulada en honor a James Ohm dice que la Intensidad eléctrica en un circuito es directamente proporcional a la diferencia de potencial e inversamente proporcional a la resistencia del circuito.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

la facultad gritando a gritos de silencio... *Por favor, profesor, responda y le suplicamos no nos vaya a salir con más ecuaciones.*

Después de esa pausa dramática que en términos de la física cuántica de Albert Einstein pudo haber oscilado entre los nanos segundos y las eternas horas, el profesor toma el plumón, se dirige al pizarrón y escribe con mayúscula sostenida... **TRES PREGUNTAS QUE VALEN ORO.** Así que primero, felicita al joven (ahí pide su nombre) a quien luego de registrarlo en el acta de notas de su ordenador con un valioso aporte procede a tomar el toro por los cuernos⁴.

El docente expresa con seguridad conocer la malla curricular del programa comunicación audiovisual, de allí trae al escenario de discusión esta asignatura *Filosofía de la Ciencia*, manifiesta, además su preocupación por conocer el grado de aceptación que los presentes tengan con la materia en cuestión. Las risas no se hicieron esperar, se escucharon voces de desaprobación, reclamo e incluso cierta animadversión contra el colega que oferta esa materia en la facultad. El maestro arremete en defensa del compañero, o ¿de la materia quizás o de él mismo?: si estuvieran en sintonía con la citada cátedra, quizás las tres preguntas no se hubiesen suscitado o lo que es mejor, hubiesen salido a flote en defensa de la *episteme*, es lo que se le ocurre decir al profesor.

Rostros dibujando un interrogante, ojos juveniles abiertos esta vez ya no tan inquisidores, como queriendo decir ¿y eso qué tiene que ver con los trillones de electrones?

Empecemos por abordar el tercer punto de este examen advirtiéndole de entrada que no es al docente a quien el estudiante interroga, sino que es a la *filosofía de la ciencia* a quien este joven acaba de retar.

Debate:

¿Para qué demonios nos sirve ese dato del número de electrones que tiene un Amperio, en nuestra carrera de comunicación audiovisual?

Para pensar (solo eso, para pensar, los demonios sirven para pensar) así de simple y así de complejo a la vez. Señora IA por favor haga un llamado a la Filosofía de la Ciencia (aquí el maestro activa el ordenador que usualmente los docentes de la facultad llevan a clase, el cual se conecta con un televisor para ampliar y duplicar la imagen al auditorio), solicita a una joven estudiante interactuar con ese demonio al que llamaremos

⁴ Coloquialmente: enfrentar el problema de raíz

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

IA y solicita responder por favor al siguiente prompt: Asuma el rol de un científico y responda de manera concisa a las siguientes cuestiones:

¿Cuál es el origen del átomo?, ¿podría darme una breve línea del tiempo que nos pueda ayudar a dilucidar el misterio? Entregue usted, la respuesta en una tabla que contenga tres columnas: Fecha vs Científico o Filósofo vs Descubrimiento y/o razonamientos claves.

IA entrega casi de inmediato una tabla que en términos de resumen con neurona humana y gracias a la joven asistente podría ser la siguiente:

Fecha	Científico y/o Filósofo	Descubrimiento y/o razonamiento
450 A.C.	Leucipo de Mileto y su discípulo Demócrito	IA. EL Universo y todo lo que nos rodea está compuesto por átomos (Átomo del latín atomús, y este del griego átomon, que no se puede dividir; indivisible. NH. Tomó una piedra y la rompió hasta llegar a la partícula más pequeña que podía ver, sentir, palpar, incluso aquella que solo era ya una micropartícula volátil en arenilla. La llamó átomo.
1808	Jhon Dalton	IA. Primer modelo atómico con base científica. La materia está formada por átomos; ellos se distinguen por su masa y sus propiedades; al combinarse entre ellos forman los compuestos. NH. Materia es todo lo que vemos, tocamos, percibimos con nuestros sentidos.
1897	Joseph Jhon Thompson	IA. Partículas subatómicas con carga negativa. Electrones dejando huella en el TRC. Modelo Atómico “Pudín con pasas” donde las pasas representan electrones y el pudín la masa negativa. NH. TRC (Tubo de rayos catódicos, la misma pantalla de los antiguos televisores).
1911	Ernest Rutherford	IA. Modelo atómico nuclear. El átomo está compuesto por núcleo (carga positiva) y corteza. Entre corteza y núcleo un espacio vacío mucho más grande que el núcleo mismo y sobre la corteza giran electrones simulando el sistema solar. NH. Entre electrones y núcleo actúa una fuerza magnética de atracción entre cargas opuestas (+ y -).
1913	Niels Bohr	IA. El átomo solo puede tener ciertos niveles de energía. Los electrones solo pueden girar en ciertas órbitas. NH. Sumatorias de fuerzas en el átomo. Fuerzas centrípeta y centrífuga asociadas al electrón y al núcleo.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

1916	Gilbert Newton Lewis	IA. La ley del octeto, según la cual, todos los átomos del universo tienden a tener en su capa de valencia 8 electrones. NH. Gran descubrimiento que dio origen a la electrónica de semiconductores.
1926	Erwin Schrödinger	IA. Modelo Cuántico no relativista. Superposición cuántica La superposición cuántica es un principio fundamental de la mecánica cuántica que sostiene que un sistema físico tal como un electrón, existe en parte en todos sus teóricamente posibles estados (o la configuración de sus propiedades) de forma simultánea, pero, cuando se mide, da un resultado que corresponde a solo una de las posibles configuraciones (como se describe en la interpretación de la mecánica cuántica). NH. Más específicamente, en mecánica cuántica, cualquier cantidad observable corresponde a un autovector de un operador lineal hermítico El gato de Schrödinger, puede estar en un momento vivo y muerto a la vez.

IA: Inteligencia Artificial

NH: Neuronas Humanas

Tabla No. 1 Recogida en clase en pleno debate. Construcción colectiva

Nótese que del 450 A.C hasta nuestros días el pensamiento humano ha construido seis paradigmas o modelos atómicos; hoy prevalece el Modelo Cuántico no relativista de la superposición cuántica y aún en este modelo los electrones siguen girando en orbitas alrededor del núcleo, solo que ya no tan solitarios e independientes como en el modelo de Bohr, sino que le acompañan otras partículas que se han venido descubriendo gracias a los avances de la tecnología en instrumentación electrónica molecular.

Concentremos el debate en el electrón y su número “exorbitante”. Utilicemos la lógica aristotélica de los conjuntos para tratar de llegar al meollo del asunto. Su tuviésemos la cabeza de un alfiler refundida dentro de un tonel o caneca cuya capacidad es de cien litros; la posibilidad de verla o identificarla en ese fondo es mínima, por lo menos a simple vista, y se requiere de una agudeza visual 20/20 para dar con su paradero. ¿Qué sucede, si en lugar de tener solo la cabeza de un alfiler, tenemos 1 millón de cabezas de alfiler, las atamos con un pequeño imán... las arrojamos al fondo de la caneca? El sentido humano, la relación mano, ojo, cerebro, idea, construye de inmediato un imaginario que nos lleva a la siguiente conclusión: en el fondo de la caneca tenemos una

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

bola de puntitos brillantes. 1×10^6 puntitos brillantes. Supongamos ahora que no podemos por x o y motivo ver esos puntitos brillantes: el científico utiliza un barniz para pintar el interior de la caneca: Ahora arroja esa esfera de cabezas de alfiler, haciendo que en su recorrido se genere una mancha, una huella. El imaginario, la pareidolia kartuniana puede llevar al científico a medir la huella, y deducir lo siguiente: Si 1×10^6 puntitos brillantes dejan esta huella, la huella dejada por $6,24 \times 10^{18}$ puntitos brillantes (electrones en el experimento de Coulomb, y barniz de fosforo al interior de un TRC) podemos llegar a la noción de Amperio.

Preguntemos de nuevo al demonio IA la relación entre electrones y Coulomb y ya veremos por qué:

Se despliega en pantalla y gracias a la IA (y no a la filosofía de la ciencia por supuesto) un referente histórico que nos remite a Coulombio y que en términos matemáticos y físicos (no filosóficos) nos entrega la fórmula fría que expresa: 1 coulombio es igual a $6.24 \times 10^{18(e)}$, indica además la IA que esa cantidad de electrones circulando por un conductor en un segundo es equivalente a un amperio; nombre tomado en honor a André Marie Ampere (Lyon 1775 – Marsella 1836), científico francés que hizo importantes aportes a la electrodinámica.

El maestro añade por su cuenta y apelando a su neurona humana lo siguiente: el científico demostró que una corriente eléctrica al circular por un conductor (toma una pluma, la desarma en dos partes, la barra y el cascarón), a renglón seguido expresa: acordemos que la tinta son los millones de electrones que circulan por el conductor; acordemos que el conductor es la barra) y que el cascarón encierra ese campo magnético que genera la corriente al pasar por el conductor. Acordemos también que la IA no podría haberles llamado la atención sobre el fenómeno Ampere como lo he logrado en este momento. Prosigamos: si el campo magnético generado por esa colonia gigante de electrones se encuentra dentro de otro campo magnético se produce una puja de fuerzas que en última puede activar un movimiento visible principio fundamental del galvanómetro.

La IA como herramienta del mega dato y la búsqueda rápida de información es muy útil pero como filósofa podría perder la cátedra y revalidar su epíteto demoniaco. La epistemología ha de ser útil para pensar; prosigamos tras la pista de los electrones.

El docente regresa a la pizarra y acude a la pareidolia de Mauricio Kartun citado por Braciale (2014) para intentar dibujar con monos los electrones a los que encierra en

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

un ovalo del que sacoa una cuerda tangencial convirtiendolo en un muñeco con cabeza grande plagada de electrones. El muñeco en sí es 1 coulumbio que con un simple trazo de plumón lo convierte en una **q**, solo falta ponerle un reloj segundero y explicar en forma gráfica como sigue el concepto.

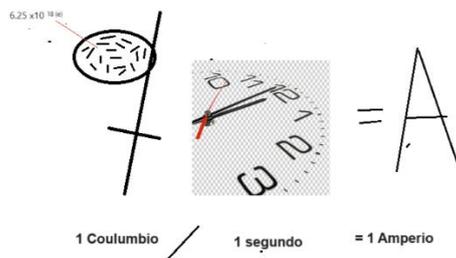


Imagen propia

1 coulumbio equivale a 6.24 trillones de electrones ($q = 6.24 \times 10^{18}$ electrones)

1 Amperio equivale a 1 coulumbio de electrones circulando en 1 segundo $A = q/t$ amperios.

A renglón seguido el docente solicita al chico que formuló las tres preguntas, si puede compartir al grupo de compañeros de clase, la marca y modelo de su móvil y que por favor consulte en internet la ficha técnica.

La joven asistente colabora con el estudiante y en cuestión de segundos gracias al demonio IA la petición convertida en prompt arroja la siguiente joya:

Se rescata de la ficha técnica solo los datos que interesan a la discusión: (*)

Equipo yyyy Modelo xxx (Cambiados a propósito)

Batería 5.000 mAh

Carga rápida 30 W

(*) Todos los datos de las fichas técnicas de los dispositivos electrónicos son relevantes y tienen una razón de ser científica y filosófica. El discurso dialógico que sobreviene es el siguiente:

Todos los días y a toda hora en sus manos están cargando a Coulomb y no se han dado cuenta. Quizás cuando su móvil empieza a calentarse de manera irregular la advertencia que desde la ciencia y su tumba les está gritando el “científico” es que están circulando más cantidad de electrones de los que deberían, esto causa una descompensación térmica, transformando la energía eléctrica en calor y echando a perder

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

los componentes electrónicos. La Batería de su móvil, solo puede soportar máximo 5000 mAH (5000 miliamperios hora) y en modo carga rápida la disipación en calor la estiman los fabricantes en 30 watios. Solo por curiosidad hagan el mismo ejercicio de búsqueda con Jame Watt (1736 -1819), potencia eléctrica vs calor.

5000 miliamperios (mA) equivaless a 5 Amperios. Multipliquemos 5 amperios por un Coulombio y esa sería la cantidad de electrones máxima que soporta el móvil de nuestro estudiante, si lo deja conectado a la red eléctrica 1 hora (60 minutos). En la carrera de comunicación audiovisual constantemente estamos manipulando artefactos electrónicos que consumen potencia y permiten unos máximos de corriente eléctrica. La corriente eléctrica se mide en Amperios y hemos visto que los amperios se definen como una colonia de millones de electrones que circulan en un segundo. Cuando activamos móviles, cámaras, micrófonos, luces, en fin, cualquier artefacto electrónico alimentado con energía eléctrica, lo que hacemos es disparar el viaje de miles de millones de electrones por unas autopistas microscópicas, lo menos que podemos esperar, es que esas pistas se calienten al punto de dilatarse y generar daños colaterales.

Los dos primeros interrogantes se podrían resolver con más profundidad si de nuevo le preguntamos a la filosofía de la ciencia, quien fue Coulomb, quien Ampere, sus métodos y sus hallazgos. Por ejemplo, Charles Augustin de Coulomb, físico y matemático francés inventa en 1777 la balanza de torsión que en términos elementales es un dispositivo que demuestra la relación de Fuerzas magnéticas que existe entre dos masas (**m1**, **m2**) cargadas eléctricamente (**q1**, **q2**) y separadas una distancia **d**. De ese experimento se deriva la famosa ley de Coulomb, que establece lo siguiente: La fuerza entre dos cargas puntuales es directamente proporcional al producto de las magnitudes de sus cargas, e inversamente proporcional al cuadrado de la distancia que las separa.

$$F = K (q_1 q_2) / d^2$$

K, es una constante determinada por la densidad del espacio que contiene a las cargas.

Y el instrumento empleado por Coulomb (gracias a la necesidad de mejorar la brújula marina de la época) consistió en colocar una pequeña esfera cargada en la barra de la balanza y luego otras esferas de diferentes tamaños y similares cargas, pero a distancias distintas. La barra giraba cierto número de grados, según la carga y según la distancia.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Por su parte Ampere, en su laboratorio colocó dos fibras de material conductor (fibra **a**, fibra **b**), cada fibra marcada en sus extremos como **p** (principio) **f**(final); las fibras separadas una distancia (**d**), a la fibra **a**, le impulsa corriente directa de desde su principio (**p**) y a la fibra **b** le impulsa corriente directa desde su principio (**p**); el científico descubre que corrientes circulantes en el mismo sentido por dos conductores generan una repulsa de las fibras y si las corrientes vienen en sentido contrario la fuerza electromotriz generada las atrae.

Luego estamos obligados como futuros tecnólogos y científicos de la ciencia audiovisual a revisar las fichas técnicas de todo artefacto que llega a nuestras manos y controlar posibles daños. Estamos obligados a pensar, para que los demonios de la ignorancia tecnológica y las IA no perturben nuestra salud mental académica en el presente y laboral a futuro y desmitifiquemos de una buena vez que las IA no suplantán la inteligencia humana, ya que no piensan por nosotros.

En calidad de profesionales en formación en la disciplina de comunicación audiovisual, la filosofía nos reta, nos invita y nos seduce a no “tragar entero” las fórmulas, las posturas dogmáticas y hasta los discursos de nuestros colegas docentes. Ya Van Dijk (2015), nos lo advertía en la sesión anterior que los discursos tienen tres componentes claves: Cognición, Poder y Resistencia.

Cerramos la discusión felicitando de nuevo al joven estudiante que elevó su voz de inquietud e inconformidad con sus tres preguntas, sin ellas no habría sido posible producir este ensayo y también el autor está seguro que, a pesar del esfuerzo realizado en esta sesión, los interrogantes quedaron **por fortuna** sin resolver.

Se recuerda al lector y a los estudiantes de la facultad de comunicación audiovisual, que cuando se inician clases las primeras discusiones versan sobre temas tan cruciales como: ¿qué es la luz?, ¿qué es la imagen?, ¿qué es el sonido?, ¿Qué es percepción?, diferencias entre realidad y ficción. Preguntas que solo persiguen activar resortes que movilicen la acción hacia posturas de investigación, lectura, escritura, registro.

Se ratifica la necesidad de fortalecer el discurso, el debate, la controversia, no solo en la asignatura de epistemología, sino en todas y cada una de las otras que componen la malla curricular de la disciplina. Las tareas, los retos, las inquietudes, las epistemes siguen en pie.

Conclusiones

La epistemología no solo es una rama de la filosofía que estudia el conocimiento científico, es quizás la rama más importante. En cualquier disciplina del saber, es imperativo acercarse a su noción epistemológica, por una parte, porque recaba en la historicidad de los eventos que la hacen posible existir y por la otra, porque devela los interrogantes más significativos que la mantienen vigente.

La epistemología es un activo sustancial en la construcción de informes, artículos, ensayos y revisiones documentales científicas. La epistemología se nutre del saber disciplinar de las ciencias, construye un discurso reflexivo, pedagógico y útil para ayudar a comprender el lenguaje científico. Las IA solo solo pueden ser consideradas como herramientas de apoyo que ayudan al investigador, pero nunca para suplantarlos.

Referencias

- Bracciale Escalada, M. (2014). Sobre maestros y discípulos: una conversación con Mauricio Kartun. CELEHIS (Mar del Plata), (28), 167-182.
- Bunge, M. (2002). Epistemología: curso de actualización. Siglo XXI.
- Esteban Nieto, N. (2018). Utilidad de la Nueva Epistemología, según Mario Bunge.
- García, R. (2006). Epistemología y teoría del conocimiento. Salud colectiva, 2, 109-122.
- Hessen, J., Gaos, J., & Romero, F. (1981). Teoría del conocimiento. Espasa-Calpe.
- López, J. O. (2008). Paulo Freire y la pedagogía del oprimido. Revista historia de la educación latinoamericana, (10).
- Marty, E. (2007). Roland Barthes, el oficio de escribir: ensayo. Ediciones Manantia.
- Russell, B. (1973). Ensayo sobre los fundamentos de la geometría. Ciencia y filosofía 1897-1919.
- Quesada, D. (2024). Saber, opinión y ciencia. Una introducción a la teoría del conocimiento clásica y contemporánea. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Van Dijk, T. A. (2015). Critical discourse analysis. The handbook of discourse analysis, 466-485.
- Vélez, Dolores. "Perspectiva epistemológica para la investigación educativa: aspectos fundamentales, teóricos y metodológicos." Grupo Editorial Éxodo (2014).

LA FILOSOFÍA DISRUPTIVA EN RELACIÓN A LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

THE DISRUPTIVE PHILOSOPHY IN RELATION TO INNOVATION IN THE BUSINESS ORGANIZATION

Resumen

Las organizaciones se adaptan de forma progresiva que permite ser más competitivas. La filosofía disruptiva establece innovaciones en productos y servicios para lograr el aprovechamiento de oportunidades del mercado y logrando satisfacer necesidades. Esta filosofía permite establecer precio accesible, calidad y potencial de mejora continua. Todas las empresas incorporaron las nuevas tecnologías para lograr la mejora en sus procesos internos y externos. Logrando una mentalidad disruptiva en las organizaciones y de las personas impulsadas a los trabajadores obtener habilidades flexible y accesible. El uso de la inteligencia artificial ha logrado mejorar la toma de decisiones en la contratación y gestión del talento. La filosofía disruptiva analiza el proceso de una empresa que ingresa a un mercado con una nueva fortaleza en la tecnología y superar a las compañías consolidadas del sector, que no se adaptan los cambios del mercado. Su importancia explica el por qué grandes empresas y hasta compañías líderes en un sector determinado son más competitivas que otras al utilizar este tipo de filosofía. En proceso enseñanza Aprendizaje de las escuelas de Administración, en sus actividades requiere dispositivos portátiles y diseños, utilizando las netbooks y otros

Dr. Rosa Bertha Mendoza Esquivas
Universidad Nacional de Cajamarca
resquives@unc.edu.pe
Orcid : 0000-0002-5147-1553
Perú- Cajamarca

Sugerencia como citar: Mendoza, R. B. (2024), La filosofía disruptiva en relación a la innovación en la organización empresarial. Revista: Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p. 64-74.
<https://mucin.nelkuali.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

dispositivos digitales personales en la constitución y formalización de Empresas logrando la competitividad.

Palabras claves: Filosofía disruptiva; innovación; organización empresarial

Abstract

Organizations adapt progressively that allows them to be more competitive. The disruptive philosophy establishes innovations in products and services to take advantage of market opportunities and satisfy needs. This philosophy allows us to establish affordable price, quality and potential for continuous improvement. All companies incorporated new technologies to achieve improvement in their internal and external processes. Achieving a disruptive mindset in organizations and people encouraged workers to gain flexible and accessible skills. The use of artificial intelligence has managed to improve decision-making in hiring and talent management. The disruptive philosophy analyzes the process of a company that enters a market with a new strength in technology and surpasses consolidated companies in the sector, which do not adapt to market changes. Its importance explains why large companies and even leading companies in a certain sector are more competitive than others are when using this type of philosophy. In the teaching and learning process of Administration schools, their activities require portable devices and designs, using netbooks and other personal digital devices in the constitution and formalization of Companies, achieving competitiveness.

Keywords: Disruptive philosophy; innovation; business organization

Introducción

En este mundo competitivo las organizaciones empresariales están en constante cambios es así que la disruptividad contribuye a dicho cambios. Según Villoro & Hurtado (2023) La filosofía es la actividad disruptiva de la razón y esta se encuentra en el límite de todo. En lo empresarial cuestiona prácticas, estructuras existentes para el cambio de las cosas. Permite obtener tecnología emergente, la reinención, nuevos modelos de negocios, productos o servicios se busca oportunidades en mercados que ni están explorados abordando situaciones o motivar el comportamiento humano en la innovación para satisfacer necesidades, para tomar decisiones empresariales.

La filosofía disruptiva tiene gran impacto en las empresas, ya que desafía normas que se establecen, fomentando creatividad e iniciativa dentro de ellas estableciendo generación de ideas nuevas para la solución, innovando para mejorar eficiencia, productividad, competencia en las organizaciones empresariales. Es así que este enfoque permite la innovación, el cambio empresarial. La relación permite una visión, tiene que adaptarse y crecer en su entorno empresarial evolucionando constantemente. Estas buscan desafiar lo establecido buscando formas de valor para los clientes.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Una innovación disruptiva es una solución nueva que ofrece respuesta a quienes, antes de su aparición, no tenían opciones disponibles. Para que opere efectiva, su aparición debe cumplir con tres condiciones: precio accesible, calidad inicial suficiente y potencial de mejora continua. Dispositivos portátiles cada vez más baratos, con funcionalidades ajustadas a los requerimientos de docentes y estudiantes, a veces con diseños específicos para tal efecto, y distribuidos en la región, cumplen ese papel, frente a la realidad preexistente, en donde ni el presupuesto de los países ni el de las familias, permitiría siquiera imaginar el acceso y uso por parte de todos los estudiantes o la mayoría de ellos. La medida de éxito para la introducción del netbook ,otros dispositivos digitales personales.

En las organizaciones empresariales es necesario los cambios del proceso administrativo, el recurso humano y la tecnología permite establecer innovaciones que contribuya al crecimiento. La asignatura emprendimiento e innovación permite que los alumnos logren desarrollar sus habilidades de creatividad. Según Luis Ubillús indica en su Blog Mindset disruptivo: ¿Adaptarse o morir? La responsabilidad de cada organización diseñar sus propias estrategias para adaptarse a la nueva normalidad y desarrollar un mindset (actitud mental) disruptivo que sea realmente efectivo.

La responsabilidad Compartir en:

El mindset tradicional de las empresas peruanas ha estado enfocado en la competencia, con una filosofía de orientación a las ventas, buscando una mejor cuota del mercado usando como soporte el análisis de estrategias de aspectos internos de sus cuatro variables conocidas: producto, precio, distribución y promoción. Esto nuevos enfoques de competencias que permite realizar innovaciones incrementales creando ventajas diferenciales generado valor en los clientes y ser herméticos en las empresas frente a los cambios para crear nuevos ecosistemas.

La disrupción de la pandemia aceleró todo lo que hoy denominamos "digital". Se empezó por las herramientas al alcance de la gente, es decir, la comunicación por streaming (transmisión de contenido), el uso de las redes sociales, la publicidad en los canales digitales, los canales para compra online. Las empresas reaccionaron rápido, se incorporaron nuevas tecnologías para mejorar procesos internos, la comunicación con

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

los clientes. Se lograron establecer alianzas con otros participantes del mismo ecosistema o iniciaron la creación de uno nuevo. El tránsito hacia la transformación digital, que lleva a generar estrategias disruptivas y cimentar el mindset disruptivo de las personas, organizaciones.

La base de la transformación digital son los cambios culturales hacia este mindset o mentalidad disruptiva, liderados por el más alto nivel jerárquico. Es ahí cuando los procesos, la tecnología, las personas encuentran un ambiente favorable y bases sólidas para lograr esta transformación. El mindset disruptivo es una filosofía que debe estar instalada en el ADN y en los cimientos de la organización. Ello parte desde el hecho de que una organización debe ser ambidiestra, lo que se entiende como tener dos estrategias en paralelo: las innovaciones incrementales y las innovaciones disruptivas.

Se puede mencionar dos casos que tienen arraigado este concepto:

-En el ámbito internacional, Airbnb maneja un enfoque hacia la generación de experiencias, mientras que la conexión entre ofertantes y demandantes de lugares de estadía pasa a un segundo plano.

-En el Perú, los bancos, las clínicas y la industria de la salud y la venta minorista, en todo su análisis de estrategias, se adapta con rapidez a los cambios. Se utiliza como eje al cliente céntrico, impactado en los procesos y generando cambios tecnológicos hasta en sus modelos de negocio.

-En la educación de las Universidades nos permite desarrollar habilidades de creatividad en los alumnos que desarrollan la creatividad de productos innovadores. Los desafíos para las empresas peruanas están ligados a reaccionar rápido, adaptarse a la realidad, promover enfoques, estar activos para lograr engagement, empoderar comunidades, y mantener el positivismo en sus equipos y accionistas.

Pautas para iniciar el cambio

Es fundamental un liderazgo de arriba hacia abajo en el proceso de cambio un mindset disruptivo que pueda facilitar lo siguiente:

-Alinear restricciones. La autoorganización puede llevar a nada. Es necesario proteger a las personas y darles un propósito claro e inspirador, con objetivos definidos. La función del líder no es crear la cantidad correcta de reglas, sino asegurarse de que las personas y equipos creen las suyas.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

- Empoderar equipos. Los equipos pueden autoorganizarse, lo que requiere delegación, autorización y confianza por parte del líder.
- Desarrollar competencias. Los equipos no pueden lograr sus objetivos si sus miembros no están capacitados.
- Crecer en estructura. Es importante que la organización incremente su estructura para mejorar la comunicación.
- Energizar a las personas. Los líderes deben hacer todo lo necesario para mantener a las personas activas, creativas y motivadas.
- Mejorar todo. Personas, equipos y organizaciones deben mejorar continuamente para aumentar su aprendizaje.

En una entrevista (2016) Clayton M. Christensen asimilaba la “innovación disruptiva” con el deseo de Dios de que “toda la humanidad... tenga éxito. La única forma de hacer que esto suceda es ayudar a los individuos a convertirse en mejores personas, y la innovación es la clave para desbloquear cada vez más oportunidades de hacerlo”. Pero “disrupción”, según su origen latino, significa “ruptura”, desgarramiento y disolución violenta la continuidad. Como metonimia del progreso, desde los años noventa se ha difundido la ilusión de que la innovación es siempre una mejora, sin importar sus consecuencias sociales. Su asociación con Silicon Valley (Área de la Bahía de San Francisco, en el norte de California, Estados Unidos), la cultura empresarial nos ha llevado a ignorar los efectos adversos del progreso sin responsabilidad. De hecho, esta indiferencia es vital para comprender el significado de la disrupción y nuestra fascinación con una noción que se despliega constantemente para explotar nuestra esperanza de que la innovación nos va a salvar. “La disrupción”, como señaló Bernard S. (2019), “radicaliza el trastrocamiento de todos los valores”, ya sean tecnológicos, políticos o religiosos.

Como otros conceptos cuyo significado se erosiona por el uso excesivo – nihilismo, posmodernismo, populismo–, la disrupción requiere de una elucidación filosófica. En las últimas décadas, los cambios tecnológicos fueron anunciadas como eventos que transforman la vida colectiva, pero es necesario cuestionar esta, considerada un objetivo que vale la pena perseguir a pesar de que su adoración acabe con las posibilidades de un futuro sostenible.

Como una variación de la "obsolescencia programada" y la "destrucción creativa" de Schumpeter J.(1944), la "disrupción innovadora" de Christensen se ha convertido en

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

una *koiné*, un lugar común importado de la cultura de los negocios capitalistas, y es usado ahora para predecir el éxito en otros ámbitos (sociales, políticos, culturales) que tienen valores y objetivos muy diferentes.

La teoría de Christensen se basa en la idea de la indiferencia ante el presente y se centra en un futuro siempre a punto de llegar. Esta se manifiesta en la diferencia entre “innovaciones sostenibles” e “innovaciones disruptivas” en los negocios: las empresas que se realizan refinamientos cuidadosos, pequeños y graduales, a menudo son superadas por empresas que realizan grandes cambios que les permiten producir un producto más barato y de peor calidad para un mercado mucho más grande.

La “disrupción”, como afirma un informe administrativo filtrado del New York Times, citado por la historiadora Jill (2014) es un patrón predecible en muchas industrias en las que las empresas incipientes utilizan nueva tecnología para ofrecer alternativas más baratas e inferiores a los productos vendidos por jugadores establecidos (Toyota derrotando a Detroit hace algunas décadas). Para Christensen, “hacer lo correcto es incorrecto”.

Sin internet, el libro y la teoría de Christensen no se habrían convertido en una biblia empresarial para emprendedores e innovadores. Les dotó de una teoría para justificar la metodología utilizada por la mentalidad de “ganancias por encima de todo” de lanzar nuevos productos en una era de cambios rápidos, incertidumbre e indiferencia. Internet es una máquina global de revelar sorpresas, lo que fomenta la disrupción, independientemente de sus consecuencias sociales. Aunque sus diseñadores no lo expresaron en estos términos, la disruptividad de Internet, como señala John Naughton (2015) es una característica, no un error. Durante el advenimiento de Internet, la disrupción se convirtió en un lema para los innovadores, si no estás rompiendo cosas, no te estas moviendo lo suficientemente rápido, dijo Zuckerberg (2012), cuyo modelo de negocios y ciudadanía económica se transformó radicalmente, de uno que implicaba diálogo a otro que se mueve a punta de tuits. Esta nueva cultura de la indiferencia en nombre del lucro elimina las posibilidades de la solidaridad.

Los autores nos dan a conocer que la disrupción se ha convertido en un lenguaje común en donde se proyecta éxitos sino también un futuro de posibilidades ilimitadas. Este éxito se basa en la capacidad de la tecnología para ofrecer continuamente alternativas más baratas a los productos establecidos, y en la promesa de que la innovación es siempre una mejora para las organizaciones empresariales.

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Según Inamori (2010), logró haciendo uso de la filosofía como forma de innovación disruptiva. Su enfoque, el cual apela tanto al lado práctico como al emocional de los empleados y directivos, produce resultados extraordinarios y duraderos. Trajo consigo métodos de contabilidad y de organización de unidades cuya eficacia había sido demostrada. Es una persona que aboga por el retorno a los fundamentos, pero a los fundamentos filosóficos de la cortesía, tratar a los demás con respeto y ser una fuente de motivación. No sorprende que usara una criatura biológica unicelular como metáfora de la gestión: la ameba.

El autor antes mencionado, llamó a este enfoque “gestión ameba” porque era simple, pero siempre cambiante y adaptándose. Este enfoque divide una organización en unidades pequeñas y flexibles. Cada una de estas es responsable de alcanzar metas de logros dentro de sus áreas de responsabilidad y de comunicar a la otra información financiera extremadamente detallada, buenas prácticas e innovaciones que ahorren costes. El objetivo es asegurar que cada unidad esté haciendo todo lo posible para mejorar la rentabilidad.

Se aplica en la Planificación Estratégica

- Aprecio
- Relaciones clave
- Opiniones
- Preocupaciones
- Respeto
- Transparencia
- Organización no jerárquica

Análisis de Puestos

- Feliz
- Honestos
- Perspicaz
- Voluntad
- Liderazgo
- Gratitude
- Justicia
- Coraje

Capacitación y Desarrollo

- Involucrarse y resolver problemas
- Intereses en los clientes
- Modelación de la cultura emergente
- Comunicación directa y transparente.
- Programas de formación
- Gestión ameba

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Evaluación y mejoramiento de desempeño

- Retroalimentación
- Acciones correctivas
- Seguimiento continuo

Salud y Seguridad

- Preocupación por la organización frente a los empleados
- No queda espacio en el interés propio
- Preocupación por la salud mental de los trabajadores

Derecho y Disciplina de Empleados y Empleadores

- Disciplina Progresiva
- Disciplina Positiva
- Contratos tácitos

Trabajo en equipo

- Interrelación entre áreas
- Metas específicas de áreas
- Comunicación e información
- Empoderamiento

Se establece que la filosofía disruptiva tiene gran influencia en los cambios que se dan en cada de los pilares de administración permitiendo que las organizaciones logren los cambios necesarios en el recurso humano para que se adapten a la tecnología del mundo moderno Indica.

Salim I. (2014) se hizo conocido a nivel mundial por su libro “Organizaciones exponenciales”, en el que analiza los elementos que han provocado que en el siglo XXI hayan aparecido empresas que se basa en la tecnología de Información para comercializar productos o servicios capaces de convertirse en gigantes en muy pocos años. De sus conferencias, he extraído conclusiones muy interesantes sobre cómo afecta el fenómeno disruptivo a las organizaciones y a lo laboral. Dice Ismail (2014): La realidad se acelera y si no reinventas tu oficio cada cinco años, te quedas sin ninguno. Una de las limitaciones de las empresas tradicionales, por moderna que sea su organización, es su lentitud de respuesta frente a la innovación. Cuando toman consciencia de lo que deberían realizar, ya es demasiado tarde. Además, la experiencia juega en su contra, porque es necesario acoger el error como parte del acierto y eso no resulta fácil en empresas con cierta tradición.

Cuando innovas te atacan los anticuerpos de tu propia empresa, afirma el autor antes mencionado, eres innovador en una empresa, molestas a la jerarquía, que reacciona

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

intentando eliminarte y así acaba por cargarse su única posibilidad de sobrevivir. Para pertenecer a ese mundo nuevo, se requiere tener la humildad de someterse a ciertas reglas, pero también el orgullo suficiente para trascenderlas, dejando atrás la vieja soberbia de pretender saberlo todo e incorporando el error. Un entorno disruptivo exige aprendizaje y error permanente, aunque la creatividad, como la música o las matemáticas, se produce en el marco de determinadas reglas, que provendrán del entorno empresarial adecuado. (Dunjó, 2018)

¿Cómo se organizan las empresas disruptivas?

-Para favorecer la innovación acelerada dentro de las empresas y que la propia organización no los neutralice, se necesitan sensores externos capaces de anticipar los cambios y crear unidades libres que trabajen por su cuenta y sin restricciones.

-Decía Steve (1998) que la organización adecuada para innovar es la de una startup, es decir, por proyectos y no por funciones. En este tipo de organización, es más importante tu rol que tu perfil funcional, y desde él contribuyes. En las reuniones, no se habla sólo de un área determinada, sino que se revisa un proyecto con la perspectiva completa del negocio. Se trabaja de forma simultánea y en equipo, relaciones basadas de confianza que los demás harán su parte. Todos los colaboradores tienen oportunidad de aportar ideas, contribuir, decidir e incluso señalar los errores en sus propios jefes, si es necesario.

-Los organigramas para este tipo de organización podrían ser diversos, pero desde luego, descentralizados e integrales, horizontales o incluso circulares (holocracia). Las relaciones son por proyectos y con un propósito común. El centro de la organización es el cliente y cada unidad está interrelacionada con las demás, todas son necesarias y ninguna con sentido sin el resto. Además, el empleo bajo demanda se convertirá en tendencia, porque tendrá poco sentido contratar personal estable cuando no se sabe cómo va a ser su negocio a dos años vista.

Cabe indicar que la filosofía disruptiva tiene una relación directa con la innovación debido que las organización empresariales cambian constantes en los productos y servicios derivados de las innovaciones desafiando los modelos tradicionales generando cambios que seguirán siendo elementos cada vez más imprescindibles para una mayoría creciente.

La innovación disruptiva permite crear valor para los clientes y los emprendimientos empresariales hacen y harán factibles continuarán imponiendo un

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

rumbo frenético a la inversión e innovación misma, permitiendo el crecimiento económico de las organizaciones empresariales.

Conclusiones

Todo cambió de pronto, tenemos que adaptarnos y aprender a vivir. El empresario sea pequeño o grande debe aprovechar oportunidades, porque una idea disruptora va alterar siempre las condiciones del mercado y la cadena de valor de los competidores. La transformación digital abarca personas, data, procesos y tecnología en las organizaciones, se construye una cultura en la empresa para escuchar nuevos inputs dentro y fuera de la organización.

Al desarrollar una mente disruptiva, con la que podrás establecer un ambiente de confianza y colaboración para poder educar esa conciencia de cambios en aulas empresariales, estableciendo procesos evolutivos, perseverantes para nuevas motivaciones del consumidor digital. La disrupción permite que se aprende de los errores y así construir una mente tenaz para cambiar el mercado total. No debe haber mentalidad de fracaso, si no un aprendizaje para seguir avanzando. En la mente de un disruptor no hay culpabilidad por los fracasos, hará pensar en una forma distinta de los demás y así posicionarse como líder de un mercado.

Referencias

- Cabrol, B. I. (2010). *Tics en educación: una innovación disruptiva*. 1300 new york avenue, nw.
- clayton, c. (1995). *innovación disruptiva*. españa: harvard deusto revista harvard business review.
- dunjó, m.-j. (06 septiembre 2018). *blog recursos humanos*. españa.
- dunjó, m.-j. (2018). *cambio y reinención*. barcelona españa: editorial amat.
- j, s. (1998). *steve jobs y su visión sobre la innovación*. eeuu: revista estadounidense forbes.
- lepore. (2014). *the disruption machine: what the gospel of innovation gets*. eeuu: wrong. the new york.
- naughton, j. (2015). *“respect in action: applying subsidiarity in business”*. eeuu: university of st. thomas, st. paul, minnesota,.

ramírez, l. u. (14 octubre 2020). *mindset disruptivo: ¿adaptarse o morir?* peru: esan conexiones esan .

salim, i. (2014). *organizaciones exponencial*. .españa: diversion books.

schumpeter, j. (1978). *teoría del desenvolvimiento económico*. . méxico, : quinta reimpresión, fondo de cultura económica.

shannon e. french, d. b. (año 2015, número 245.). *filosofía disruptiva: un artista del cambio con corazón*. españa: harvard deusto business review.

stiegler, b. (2019). *la era de la disrupción. tecnología y locura en el capitalismo computacional. tradicional*. reino unido: d. ross. cambridge.

villoro, l. &. (2023)). *la razón disruptiva .antología*. mexico: editorial. debate.

zabala, s. (18 abril 2022). *dossier :la disrupción: ni innovadora ni valiosa*. mexico.

zavala, j. f. (2001). *www.elificiodehistoriar.com.mx*. mexico .

zuckerber, m. (2012). *creador de facebook aleta* . suiza: ediciones suiza.

FELICIDAD FUENTE DE TRANSFORMACIÓN

HAPPINESS SOURCE OF TRANSFORMATION

Resumen

Este artículo explora cómo la felicidad actúa como una fuente de transformación en la vida del ser humano mediante un análisis reflexivo, profundo y trascendental. El objetivo del estudio es describir y analizar cómo la interpretación subjetiva de los eventos puede mejorar la salud física, emocional y social de las personas. Se centra en la idea de que la felicidad no depende de los hechos en sí, sino de cómo los enfrentamos. Una respuesta optimista y reflexiva permite comprender las lecciones de cada experiencia y cómo estas nos conducen al aprendizaje y a la transformación personal, destacando la importancia de la subjetividad en la experiencia humana. Este enfoque se apoya en diversos argumentos filosóficos, psicológicos y culturales, que respaldan la noción de que la felicidad es subjetiva y contextual. Se detalla cómo la percepción personal juega un papel fundamental en la construcción de la felicidad.

Palabras clave: felicidad, transformación, interpretación, análisis reflexivo, trascendental, subjetividad.

Abstract

This article explores how happiness acts as a source of transformation in the life of the human being through a reflective, deep and transcendental analysis. The aim of the study is to describe and analyze how the subjective interpretation of events can improve people's physical, emotional and

Rosa del Pilar Uriarte Torres.
ORCID: 0000-0002-8548-4782.
ruriarte@unc.edu.pe

Ofelia Cristina Pajares Gallardo.
ORCID: 0009-0000-3816-4666.
crysspajares@unc.edu.pe

Universidad Nacional de Cajamarca
Perú-Cajamarca.

Sugerencia como citar: Uriarte, R. P., Pajares, O.C. (2024), Felicidad fuente de transformación. Revista: Mundo Científico Internacional. Volumen 9. p. 75-82.
<https://mucin.nelkuali.com/>

Recibido: 28/05/2024

Aprobado: 20/06/2024

Publicado: 01/07/2024

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

social health. It focuses on the idea that happiness does not depend on the events themselves, but on how we deal with them.

An optimistic and reflective response allows us to understand the lessons of each experience and how these lead to learning and personal transformation, highlighting the importance of subjectivity in human experience. This approach is supported by various philosophical, psychological and cultural arguments, which support the notion that happiness is subjective and contextual. It details how personal perception plays a fundamental role in the construction of happiness.

Keywords: happiness, transformation, interpretation, reflective analysis, transcendental, subjectivity.

Introducción

Todos los seres humanos tenemos la capacidad de gestionar nuestra propia felicidad y de transformar nuestra vida. La búsqueda de la felicidad es un tema recurrente a lo largo de la historia de la humanidad. No existe un ser humano que se niegue a ser feliz. Ser feliz implica un estilo de vida que está articulado con decisiones, actitudes, comportamientos y conductas que debemos poner en práctica todos los días, aceptando de la mejor manera las circunstancias que nos toquen vivir.

A continuación, se presentan con precisión los argumentos que sustentan la postura de la felicidad como fuente de transformación en la vida del ser humano.

En primer lugar, la filosofía existencialista aborda la idea de que la felicidad es una construcción subjetiva. Jean-Paul Sartre, un destacado exponente de esta corriente, sostiene que "la existencia precede a la esencia", es decir, que cada individuo es responsable de atribuir significado a su propia vida, por lo que la felicidad no es hacer lo que uno quiere, sino amar lo que uno hace (Sartre, 2023).

El segundo argumento se basa en la psicología positiva. Según Martín Seligman (2023), uno de los fundadores de esta disciplina, "la felicidad no solo se trata de la ausencia de sufrimiento, sino de cultivar fortalezas personales y encontrar significado en la vida" (Seligman, 2023).

La diversidad cultural es otro aspecto relevante que respalda la noción de que la felicidad es subjetiva y contextual. En su obra "Cultura y Felicidad", Diener y Suh (1999) destacan cómo las diferentes culturas influyen en la percepción y búsqueda de la felicidad. Este enfoque cultural refuerza la idea de que la interpretación individual no solo es influenciada por factores internos, sino también por el entorno sociocultural en el que se vive (Diener & Suh, 1999).

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Tener una visión positiva de la vida no significa que nunca se sientan emociones negativas como tristeza o enojo. La Dra. Barbara L. Fredrickson, psicóloga y experta en bienestar emocional de la Universidad de Carolina del Norte en Chapel Hill, indica que "todas las emociones, ya sean positivas o negativas, son adaptativas en las circunstancias correctas. La clave parece ser encontrar un equilibrio entre ambas" (Fredrickson, 1998).

Fredrickson (1998) explica: "Las emociones positivas expanden nuestra conciencia y nos abren a nuevas ideas, para que podamos crecer y sumar herramientas para la supervivencia". Sin embargo, las personas necesitan las emociones negativas para transitar las situaciones difíciles y responder a ellas de manera apropiada en el corto plazo. Las emociones negativas, sin embargo, pueden causarnos problemas si se revive demasiado el pasado o si se tiene una preocupación excesiva por el futuro (Fredrickson, 1998).

Las personas que están bien emocionalmente dicen los expertos, tienen menos emociones negativas y logran recuperarse más rápido de las dificultades. Esta cualidad se conoce como resiliencia. Las investigaciones han descubierto una relación entre un estado mental positivo y una mejor salud física, incluida una presión arterial más baja, menor riesgo de enfermedades cardíacas, un peso más saludable, mejores niveles de azúcar en la sangre y una vida más larga (Institutos Nacionales de la Salud, 2015).

Las emociones negativas, en cambio, pueden activar una región del cerebro conocida como la amígdala, que juega un papel en el miedo y en la ansiedad, como lo afirma Davidson (2015). Los seres humanos que presentan estas dolencias corren mayor riesgo de exponerse a diversas enfermedades, incrementando estados negativos en la salud emocional y física.

Entre las personas que parecen ser más resilientes y capaces de mantener emociones positivas por más tiempo se encuentran aquellas que han practicado diversas formas de meditación. De hecho, cada vez hay más evidencia que sugiere que diversas técnicas, incluidas la terapia cognitiva y la autorreflexión, pueden ayudar a las personas a desarrollar las habilidades necesarias para realizar cambios positivos y saludables. Fredrickson y sus colegas (1998) descubrieron que, después de seis semanas de entrenamiento sobre una meditación enfocada en la compasión y la bondad, las personas informaron tener más emociones positivas y más conexión social que el grupo no tratado (Fredrickson et al., 1998).

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

La Dra. Emily Falk, neurocientífica de la Universidad de Pensilvania, explora cómo la autoafirmación, es decir, pensar en qué es más importante, puede afectar el cerebro y llevarnos a tener conductas más positivas y saludables (Falk, 2023). La investigación de Falk muestra que este tipo de autoafirmación puede ayudar a las personas que no hacen actividad física. Muchas investigaciones han demostrado que cuando el ser humano tiene pensamientos y emociones positivas es mucho más creativo, tiene más capacidad de aprender, mejorar y socializar.

Contrariamente, las personas que viven su vida torturándose con emociones negativas permanentemente, con diálogos mentales negativos y destructivos, desvirtúan la utilidad de este tipo de emoción. El problema no es sentir emociones negativas, sino cuánto tiempo nos quedamos estancados en la negatividad y las repercusiones que tiene en la salud de las personas (Falk, 2023).

La científica Elizabeth Blackburn (ganadora del premio Nobel de Medicina en 2009) descubrió que en nuestro ADN existe una sustancia conocida como telomerasa, una enzima que ayuda a mantener jóvenes las células, responsables del mantenimiento de la longitud de los telómeros. Esta científica descubrió que, en las personas que tenían los telómeros muy cortos, existía una relación directa con la presencia de enfermedades y una vida corta (Blackburn, 2009).

La dopamina es conocida por ser una de las moléculas de la felicidad, proporcionando placer, satisfacción, recompensa y relajación. Interviene en procesos de memoria y aprendizaje, y se estimula mediante el ejercicio, logrando nuestros objetivos, escuchando música y a través del sexo, el yoga y la meditación (Institutos Nacionales de la Salud, 2015). La serotonina, producida por nuestro organismo de forma natural, también se conoce como la hormona de la felicidad, ya que cuando aumentan sus niveles en los circuitos neuronales genera sensaciones de bienestar, relajación, satisfacción y aumenta la concentración y la autoestima. Tiene efectos muy positivos a nivel psicológico; se sintetiza en los intestinos y el cerebro, especialmente en los núcleos del rafe del tronco encefálico. El 90 % del total de la serotonina presente en el cuerpo humano se encuentra en el tracto gastrointestinal y en las plaquetas de la sangre (Institutos Nacionales de la Salud, 2015).

Las endorfinas, explica la Dra. Garrido (1998), son hormonas producidas en la glándula pituitaria (órgano de la felicidad) y en el hipotálamo del cerebro. Es una hormona que se genera como respuesta a ciertas situaciones y se relaciona con sensaciones de

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

felicidad, amor o alegría. Tener un alto nivel de endorfinas es muy positivo para la “felicidad” de las personas (Garrido, 1998).

La oxitocina, conocida como la “hormona del amor”, se libera ante momentos placenteros de la vida, como cuando disfrutamos con amigos, ante simples contactos físicos que establecen lazos de apego, generosidad, confianza, sentimientos de amor, empatía, excitación sexual y ayuda al cerebro a sentir cariño por las personas que componen nuestro entorno (Institutos Nacionales de la Salud, 2015).

Las personas agradecidas son más felices y notoriamente están satisfechas con sus vidas, sus amistades, su familia, su comunidad y consigo mismas. Aquellas que experimentan felicidad suelen tener más esperanza, optimismo, autoestima y son más productivas (Institutos Nacionales de la Salud, 2015).

El perdón nos conduce a la felicidad; es una decisión que nos libera de la carga emocional del resentimiento, permitiéndonos experimentar una sensación de ligereza y libertad, mirando a las personas de un modo más amable y compasivo. Cuando el ser humano vive en paz, experimenta calma y plenitud, por lo tanto, está relajado, con buenas emociones, condición que le permite ampliar su visión (Institutos Nacionales de la Salud, 2015).

David Fischman (2022) sostiene que la resiliencia es un proceso para adaptarse bien a la adversidad; por lo tanto, las personas resilientes tienen mayor equilibrio emocional frente a situaciones y experimentan una vida más plena y feliz (Fischman, 2022). Cuando existe satisfacción laboral, las personas están motivadas y trabajan felices, son más productivas, tienen muy claro su propósito y saben que en la vida es importante dejar huella y trascender (Institutos Nacionales de la Salud, 2015).

Reflexiones finales

La felicidad es un concepto que no puede ser uniformemente definido, ya que implica una interpretación individual desde diversas perspectivas, como la filosofía existencialista, la psicología positiva y la diversidad cultural. Sartre (2023) nos invita a reflexionar sobre la responsabilidad personal en la construcción de la felicidad, destacando que cada uno de nosotros tiene la capacidad de encontrar significado y propósito en nuestra vida, lo que es esencial para alcanzar un estado de bienestar genuino.

Reconocer y respetar las interpretaciones individuales de la felicidad no solo enriquece nuestra comprensión del concepto, sino que también fomenta un mayor aprecio

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

por la diversidad de experiencias humanas. Diener y Suh (1999) nos recuerdan que las diferentes culturas influyen significativamente en la percepción y búsqueda de la felicidad, lo que subraya la importancia de considerar el contexto sociocultural en nuestra propia búsqueda de felicidad. Este reconocimiento nos lleva a una mayor empatía y comprensión intercultural, ayudándonos a apreciar la riqueza de las diversas experiencias humanas.

La felicidad mantiene un estado emocional elevado y de bienestar en las personas. Fredrickson (1998) destaca que las emociones positivas no solo mejoran nuestro estado de ánimo, sino que también expanden nuestra capacidad para aprender y crecer. Esto se complementa con la perspectiva de Seligman (2023), quien sugiere que la resiliencia, o la capacidad de recuperarse de las adversidades, es un componente crucial para mantener una perspectiva positiva y afrontar los desafíos de la vida de manera constructiva.

La subjetividad juega un papel crucial en la construcción de la felicidad. Falk (2023) explora cómo la autoafirmación y la reflexión personal pueden influir en nuestra salud mental y bienestar, indicando que conocernos a nosotros mismos y valorar nuestros propios talentos y propósitos es fundamental para nuestra felicidad. Este enfoque resalta la importancia del autoconocimiento y cómo este puede conducirnos a una vida más significativa y conectada con nuestras emociones y relaciones.

Todos necesitamos sentir que nuestras capacidades emocionales encuentran un camino de expresión y conexión con los demás. La generosidad, como señala Fredrickson (1998), es un camino directo hacia la felicidad, ya que las emociones positivas fomentan la conexión social y el bienestar general. La generosidad no solo mejora la vida de los demás, sino que también nos proporciona un mayor sentido de propósito y satisfacción en nuestras propias vidas, creando un ciclo de bienestar emocional.

La felicidad depende de una variedad de factores afectivos, sexuales, espirituales e intelectuales que se complementan y nos conducen a una vida plena. Garrido (1998) enfatiza la importancia de la reflexión y la introspección en este proceso, sugiriendo que dedicar tiempo a conocernos a nosotros mismos y a nuestras necesidades emocionales es esencial para gestionar adecuadamente los desafíos y las crisis. Este enfoque holístico del autoconocimiento permite un equilibrio emocional que favorece la resolución de conflictos personales, familiares y sociales.

Un ser humano agradecido muestra sentimientos de afecto, respeto, cariño y reconocimiento hacia los demás. Blackburn (2009) argumenta que la gratitud y la

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL

felicidad están estrechamente vinculadas, y practicar la gratitud puede conducir a una percepción de plenitud y bienestar. La bondad, cuando se gestiona adecuadamente, nos proporciona bienestar y una percepción de plenitud que nos induce a la gratitud, lo que a su vez fortalece nuestros lazos afectivos y sirve de referente en nuestras acciones diarias.

Finalmente, cuanto mayor es nuestra capacidad de amar, más compasivos y pacientes nos volvemos con los demás. Fischman (2022) sostiene que la resiliencia y el amor están profundamente interconectados, y que las personas resilientes no solo enfrentan mejor las adversidades, sino que también experimentan una vida más rica y satisfactoria. Esta interconexión entre amor y resiliencia nos conduce a una vida más plena y feliz, donde el amor y la compasión nos permiten ver a los demás con mayor amabilidad y comprensión.

En conclusión, la interpretación subjetiva de los eventos es un factor determinante en la mejora de la salud física, emocional y social de las personas. Al adoptar una perspectiva que valore la responsabilidad personal, la resiliencia, la empatía cultural, la autoafirmación y las relaciones afectivas, podemos construir una vida más saludable y satisfactoria. La felicidad, entendida como un proceso dinámico y subjetivo, no solo nos enriquece a nivel individual, sino que también fortalece nuestras conexiones con los demás y nos conduce a una existencia más plena y significativa.

Referencias

- Blackburn, E. (2009). Telómeros y telomerasa protegen a los cromosomas.
- Bolinches, A. (2023). La teoría de la felicidad.
- Davidson, D. (2015). Teoría de la identidad.
- Diener, E., & Suh, E. (1999). Cultura y felicidad.
- Falk, E. (2023). Neurocientífica de la mente.
- Fischman, D. (2022). Alta rentabilidad de la felicidad.
- Fredrickson, B. L. (1998). Teoría positivista.
- Garrido, E. (1998). Áreas del cerebro.
- Institutos Nacionales de la Salud. (2015). Las emociones positivas y su salud. Ver el lado luminoso de la vida.

Miralles, F. (2019). El laberinto de la felicidad.

Miralles, F., & Rovira, A. (2023). Qué es la felicidad, ojalá lo hubiera sabido antes.

Puig, M. A. (2022). Existe la fórmula de la felicidad.

Puig, M. A. (2022). El secreto de la felicidad es aprender amar.

Puig, M. A. (2023). Qué es la felicidad y cómo llegar a conseguirla.

Rojas Estapé, M. (2022). La felicidad no se define, se experimenta.

Rovira, A. (2023). Felicidad y mentalidad de buena suerte.

Sartre, J.-P. (2023). El existencialismo.

Seligman, M. (2023). La vida que florece.

Seligman, M. (2024). La auténtica felicidad



Nelkuali
Centro de Evaluación Educativa
y de Competencias Profesionales
de Hidalgo CEECPH.S.C.

MUCIN

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

NELKUALI
PROMUEVE LA DIVULGACIÓN DE LA REVISTA
“MUCIN, MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL”,
EL PROPÓSITO ES APORTAR CONOCIMIENTOS
PARA TODO NUESTROS LECTORES.



Calle Art. 3ro. Esq. Art. 27. Colonia Constitución;
Pachuca de Soto Hidalgo; CP. 42080
01 (771) 153 3478/7717122642
www.ceecph.com

MUNDO CIENTÍFICO INTERNACIONAL (MUCIN), año 1, No.1, Octubre 2021, Publicación cuatrimestral, editada por: Ma. Elizabeth Islas León, Calle Noria SN Esq., Art. 3ro., Fracc. Constitución, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo, Tel. +52 (771) 1533478, <https://mucin.nelkuali.com/>, articuloscientificos@ceecph.com, Editor responsable: Ma. Elizabeth Islas León, Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. "04-2022-053113074300-102", ISSN: 2954-4416, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este Número, Unidad de Informática del Centro de Evaluación Educativa y de Competencias Profesionales de Hidalgo, CEECPH, S. C., Ma. Elizabeth Islas León, Calle Noria SN Esq., Art. 3ro. Fracc. Constitución, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo.