

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”

**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN SALUD DE LA  
UNIDAD DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”  
PARA LA CALIDAD DE VIDA**

Autora: Ofelia C. Durán Silva

Tutora: Dra. Betilde Cáceres

Rubio, abril de 2022

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”

**REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN SALUD DE LA  
UNIDAD DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO”  
PARA LA CALIDAD DE VIDA**

Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de Doctor en Educación

Autora: Ofelia C. Durán Silva

Tutora: Dra. Betilde Cáceres

Rubio, abril de 2022

## DEDICATORIA

*Este trabajo de grado está dedicado a:*

*A Dios padre, por darme el apoyo espiritual, la fuerza, sabiduría, entendimiento y guía en el camino correcto de la vida.*

*A mi Madre Coromoto, que en vida me guio, dándome todo y desde el cielo me acompaña con su amor y cariño.*

*A mi Padre Rubén, por creer en mí, motivo de inspiración, de lealtad, sacrificio y lucha, brindándome su apoyo en todo momento.*

*A mis hijos José Omar y Juan José, por ser la razón de mi existencia y la fuerza interna que día a día me reta para seguir esforzándome cada vez más.*

*A Jayden Santiago y Madison Amelia, por ser mis nietos adorados, inspiración y motivo para alcanzar los objetivos trazados.*

*A mi querida Catira, hermana del alma por estar siempre a mi lado, por su paciencia, cariño, amor, alegría e incondicional apoyo y colaboración.*

*A mis hermanos, sobrinos, familiares y amigos quienes siempre depositaron en mí su confianza, brindándome no solo amor, sino su comprensión, tolerancia y fuerza en los momentos que más los necesite.*

***Ofelia Durán***

## AGRADECIMIENTOS

*¡Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de todos quienes hicieron parte de este logro!*

*A Dios, nuevamente por la presencia de todos ustedes en mi vida al apoyarme y blindarme con su amor y compañía.*

*Por esto agradezco a la Dra. Betilde Cáceres, por su dedicación, compromiso y orientación, para que este proyecto concluyera con éxito, mil gracias estimada Tutora.*

*A la Dra. Alix Molina, Dra. Aura Benti y Dra. Carmen Narváez por su incansable labor formadora, apoyo y entrega con sus recomendaciones, guías y enseñanzas que dentro de su invaluable labor fueron luz de esperanza en este recorrido investigativo.*

*Al MSc. José Gregorio Rondón y amigo, quien le doy gracias a su paciencia y enseñanza que contribuyó significativamente en mi proceso de formación.*

*A la UDBE, mis compañeros, quienes con su colaboración me permitieron el logro y cumplimiento de las obligaciones adquiridas en el programa de Doctorado en Educación. Y a todas aquellas personas, que de alguna u otra manera contribuyeron directa e indirectamente en todo el proceso de formación.*

*Finalmente, un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad Experimental Libertador, especialmente el Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio y a todo el equipo directivo, académico, y de servicio, que hicieron posible que este proyecto de investigación se cristalizara satisfactoriamente.*

**Ofelia Durán**



**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL "GERVASIO RUBIO"  
SECRETARÍA**

**A C T A**

Reunidos el sábado, treinta del mes de abril de dosmil veintidós, en la sede de la Subdirección de Investigación y Postgrado, del Instituto Pedagógico Rural "Gervasio Rubio," los Doctores BETILDE CÁCERES (TUTORA), ALIX MOLINA, CARMEN NAVÁEZ, AURA BENTTI Y FELIPE GUERRERO, Cédulas de Identidad Números V.-5.740.090, V.-8.098.412, V.- 12.464.824, V.- 13.999.072 y V.-2.806.434, respectivamente, jurados designado en el Consejo Directivo N° 556, con fecha del 15 de octubre de 2021, de conformidad con el Artículo 164 del Reglamento de Estudios de Postgrado Conducientes a Títulos Académicos, para evaluar la Tesis Doctoral Titulada: "REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN SALUD DE LA UNIDAD DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTEL DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO PARA LA CALIDAD DE VIDA", presentado por la participante DURÁN SILVA, OFELIA COROMOTO, cédula N° V.- 9.466.178, como requisito parcial para optar al título de Doctor en Educación, acuerdan, de conformidad con lo estipulado en los Artículos 177 y 178 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador el siguiente veredicto: **APROBADO**, en fe de lo cual firmamos.

**DRA. BETILDE CÁCERES**  
C.L.N° V.- 5.740.090

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO  
TUTORA

**DRA. ALIX MOLINA**  
C.L.N° V.- 8.098.412

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

**DRA. CARMEN NAVÁEZ**  
C.L.N° V.- 12.464.824

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

**DRA. AURA BENTTI**  
C.L.N° V.- 13.999.072

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

**DR. FELIPE GUERRERO**  
C.L.N° V.- 2.806.434  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL TÁCHIRA



DE-0008-B-2021

## ÍNDICE GENERAL

	<b>pp.</b>
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ACTA DE APROBACIÓN.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	v
LISTA DE CUADROS.....	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULOS</b>	
I. EL PROBLEMA.....	5
Planteamiento de Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	17
Justificación de la Investigación.....	17
II. MARCO TEÓRICO .....	21
Antecedentes de la Investigación.....	21
Fundamentación teórica.....	28
La organización universitaria.....	28
Calidad de vida y bienestar.....	35
Universidad y bienestar estudiantil.....	36
Estructura organizativa de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil UPEL .....	41
Jefe de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil .....	42
Clima organizacional de la Universidad.....	45
Componentes y consecuencias del clima.....	52
Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert.....	54
Representación social y universidad.....	55
Teoría de las Representaciones Sociales.....	57

Características de las Representaciones.....	60
Cómo se forma una Representación .....	62
Referente Epistemológico.....	64
III. MARCO METODOLÓGICO.....	68
Técnicas e Instrumento para la Recolección de información.....	73
Diseño de la Investigación .....	74
Escenario.....	75
Informantes clave .....	75
Desde lo axiológico.....	76
Validez y confiabilidad.....	77
Triangulación de las técnicas.....	79
IV. LOS RESULTADOS .....	83
Análisis e Interpretación de la Información.....	83
V. Aproximación teórica desde las representaciones sociales del clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil para la calidad de vida .....	110
VI. REFLEXIONES FINALES .....	122
REFERENCIAS.....	124
ANEXOS .....	138
Anexo A: GUION DE ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA SECCIÓN SALUD-UDBE .....	139
Anexo B: GUION DE ENTREVISTA A LOS ESTUDIANTES .....	143

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO</b>	<b>pp.</b>
1. Variables que influyen en cómo se conforman los climas.....	52
2. Informantes clave .....	76
3. Proceso de triangulación .....	79
4. Categoría I. Clima Organizacional.....	86
5. Categoría II. Calidad de vida.....	93
6. Categoría III. Salud.....	98
7. Categoría IV. Situación económica .....	103

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1. Organigrama de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil ...	42
2. Organigrama posicional de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil .....	43
3. Clima organizacional.....	93
4. Calidad de vida.....	97
5. Salud.....	103
6. Situación económica.....	109
7. Representación de la constitución del clima organizacional y prestación del servicio sección salud del IPRGR .....	119

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR  
INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL GERVASIO RUBIO

**Representaciones sociales sobre el clima organizacional de la Sección Salud de la  
Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Instituto Pedagógico Rural  
“Gervasio Rubio” para la calidad de vida**

**Autora:** Ofelia Coromoto Durán Silva

**Tutora:** Dra. Betilde Cáceres

**Fecha:** abril de 2022

**RESUMEN**

Las universidades públicas en Venezuela cuentan con programas de bienestar estudiantil, para promover la salud y el bienestar de toda la comunidad universitaria; siendo la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, la que favorece una educación para la salud y su promoción. El objetivo principal Generar un constructo teórico desde las representaciones sociales sobre el clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR para la calidad de vida. La investigación fue cualitativa con enfoque interpretativo, mediante el método fenomenológico. Los informantes clave seleccionados fueron tres profesionales que laboran en la sección de salud y tres estudiantes que reciben el servicio, su elección fue intencional. Se aplicó la entrevista en profundidad y la triangulación, como técnica para validar la información se siguieron los pasos de la teoría fundamentada de Strauss y Corbin y se usó el software ATLAS ti. Está claro en los informantes que la crisis que afecta el país desde hace unos años ha mermado la calidad de atención que se brinda al estudiantado, debido a las bajas asignaciones presupuestarias que afectan, entre otros, al personal que allí labora, pues no se siente valorado o renuncia para buscar mejores condiciones de vida, originando un clima organizacional que perjudica la atención brindada al estudiantado. Además, ha disminuido la compra de insumos para la atención en medicina general, odontología, ginecología, farmacia y demás ayudas estudiantiles. Se considera que a nivel nacional deben hacerse reformas para lograr fortalecer la salud, lo que redundará en calidad de vida y desempeño en el campo laboral, fortalecer el vínculo entre la comunidad universitaria para conocer sus vicisitudes, evaluar constante la pertinencia entre la implementación de los proyectos de universidades saludables y las demandas sociales existentes, tomando en cuenta la dinámica social, económica e histórica del país.

**Palabras clave:** Clima organizacional, representación social, educación, salud, calidad de vida.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto general que se vive actualmente en las organizaciones educativas del país producto de las políticas económicas, lo que genera cambios en las organizaciones, es en lo que cobra importancia y permite realizar estudios para verificar como se encuentra el clima organizacional en las mismas y también dar una mirada y ver en las voces de quienes se encuentran inmersos en las labores de prestación de servicios de salud y de aquellos que se ven beneficiados por los programas, que tienen las universidades, para ayudar a mantener un aspecto como es la salud de lo cual depende la calidad de vida de una parte de la comunidad universitaria, es por ello, el interés investigativo en estos espacios y además, siendo la investigadora parte activa de estas actividades, la obtención y observación de los datos se dan con certeza de la experiencia vivida y compartida.

Esta es la razón por la cual se orienta el presente trabajo doctoral que tiene como objetivo general: Generar un constructo teórico desde las representaciones sociales sobre el clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR para la calidad de vida, con lo cual se busca contribuir al fortalecimiento de los espacios del instituto en cuanto a salud se refiere.

Se tuvo en cuenta la información teórica de los manuales de funcionamiento, los perfiles de cargos, la organización y administración del servicio, que se presta a la comunidad estudiantil y se verificó desde los referentes expresados por los informantes clave, todo lo cual favoreció el desarrollo de construcciones teóricas a partir de las percepciones de los principales actores profesionales y estudiantes que participaron en el proceso investigativo, desde una visión de la teoría y la praxis que contribuyan a fortalecer el proyecto educativo y de salud de la sección en mención.

Se justifica la presente investigación porque el objeto de estudio pertenece al campo de la educación superior o terciaria, como se denomina en otras latitudes, abordando las representaciones sociales y el clima organizacional elemento de importancia en el desenvolvimiento laboral de cualquier organización humana. Es así que, para Harris (1987): "...una organización es aquella donde un grupo de personas

trabaja en conjunto bajo una autoridad, con metas y objetivos que benefician mutuamente a los participantes y a las organizaciones” (p. 98).

Es según lo indicado por el autor que, se considera importante ver en las representaciones sociales, tanto de los que trabajan en el servicio de la sección salud como de los que reciben el beneficio, cómo es el clima organizacional de estos espacios universitarios, espacios no físicos sino mentales, lo cual permitirá posteriormente notificar a las instancias superiores para que a nivel nacional se hagan las reformas necesarios a fin de fortalecer la salud, lo que redundará en calidad de vida y desempeño en el campo laboral, fortalecer el vínculo entre la comunidad universitaria para conocer sus vicisitudes, evaluar constante la pertinencia entre la implementación de los proyectos de universidades saludables y las demandas sociales existentes, tomando en cuenta la dinámica social, económica e histórica del país.

De allí que, la relación de la teoría con las praxis exige que las universidades o instituciones de educación superior (IES) estén permanentemente en una constante revisión y actualización de los programas sociales para que estén orientados hacia la mejora de los servicios que permitan el fortalecimiento de los profesionales en cuanto a salud se refiere lo que contribuye al desarrollo humano y social como consecuencia de la correlación sociedad-universidad, debiendo responder al desarrollo de la persona en su funcionamiento orgánico y a la búsqueda de equilibrio emocional en el desempeño de las actividades en los espacios de convivencia profesional o social que corresponda.

Dentro del contenido de la investigación se encuentra el Capítulo I, donde se describe todo lo relacionado con el problema de la investigación, enmarcada en el título: Representaciones sociales sobre el clima organizacional de la Sección Salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del Instituto Pedagógico Rural Gervasio para la calidad de vida , describiéndose sus objetivos y la justificación; en el Capítulo II se encuentra el Marco Referencial, con los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, junto con las bases teóricas y referentes.

En el capítulo III, el marco metodológico se abordó desde la visión paradigmática de la investigación cualitativa, reconociendo que la formación se

desarrolla dentro de un proceso educativo, que en esencia es social y depende de la participación de cada uno de los actores, cuya salud es un elemento indispensable para la realización de las metas en este trabajo de investigación son los estudiantes y los profesionales que prestan el servicio de salud en Bienestar estudiantil en el Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio. Se usó como método de investigación la teoría fundamentada, desarrollada por Strauss y Corbin (2002) donde señalan que el enfoque del que se parte, es el de descubrir teorías, conceptos, hipótesis y proposiciones, partiendo directamente de los datos y no de supuestos a priori, de otras investigaciones o de marcos teóricos existentes, con una naturaleza interpretativa, cumpliéndose con el objetivo de construir desde la realidad, un cuerpo de conocimientos que representan y explican el caso objeto de estudio.

Para la recolección de la información se aplicó una entrevista en profundidad, los participantes de la investigación fueron escogidos bajo diferentes criterios, de acuerdo a la conveniencia del logro de los objetivos; se eligieron los sujetos participantes a entrevistar siguiendo criterios de conveniencia de la investigadora, de acuerdo a los objetivos planteados en la misma. Se seleccionaron seis (06) informantes tres estudiantes y tres prestadores del servicio de salud profesionales quienes laboran en la sección de salud de Bienestar estudiantil. Se aplicaron entrevistas en profundidad las que permitieron obtener el máximo de información, es decir, alcanzar la saturación lo que constituye un elemento de gran importancia para la teorización posterior.

Capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de los resultados, en el cual se realiza la confrontación de los testimonios con las teorías y obtención de respuestas a los objetivos establecidos. Se indican los testimonios de cada uno de los informantes que participaron en el desarrollo de este proceso, así como las redes semánticas, obtenidas luego del análisis con el programa computarizado ATLAS ti. Y la teoría fundamentada de Strauss y Corbin.

Capítulo V, los planteamientos sobre la aproximación teórica desde las representaciones sociales del clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil para la calidad de vida. Se consolidó lo obtenido con los planteamientos teóricos derivados de la información obtenida y soporte teórico de

los diferentes autores con los que se realizó el análisis de los testimonios. Posteriormente, se desarrolló el capítulo VI, donde se dan las reflexiones finales logradas en la investigación. Finalmente, las referencias y los anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La educación superior, según Ferrer (1998), debe constituirse en un espacio donde la labor enseñanza aprendizaje, sea contextual, orientadora, formadora y creadora de conocimientos sin perder de vista que se enfrenta a grandes retos que la impulsa a transformar su estructura académico administrativa para que su capacidad de respuesta sea segura y rápida. De tal manera que, pueda adecuarse a las nuevas demandas del entorno interno y externo, que exige mejoramiento continuo, eficiencia, eficacia y efectividad social.

Las Universidades venezolanas deben establecer tendencias creativas, donde la comunidad universitaria sea el elemento motivante del nuevo orden a seguir. Al estudiar las instituciones de educación superior y en particular las universidades venezolanas, se observa como éstas se enfrentan a una sociedad caracterizada por cambios acelerados en su ritmo, profundos en su contenido y globales en su cobertura; cambios que exigen de la organización una evaluación integral que le permita conocer la manera de cómo insertarse exitosamente en un ámbito de desarrollo cultural, avance tecnológico, innovaciones productivas y cambios radicales en los valores.

Dichos cambios se convierten en un desafío para las instituciones de educación superior, el cual repercute en los estilos de gestión, modernización de los planes de estudio, formación y actualización científica y articulación con los sectores básicos de actividad global. Sin embargo, hasta la fecha existen limitaciones de orden estructural que impiden a la Institución responder efectivamente al desarrollo organizacional exigido por las nuevas directrices paradigmáticas.

Pensar en una Universidad inserta en el paradigma de contemporaneidad es considerar las condiciones óptimas para su reconocimiento internacional y de

legitimación social, donde se requiere del fortalecimiento de la sociedad del conocimiento cuyos actores naturales forman parte de la actividad académica diaria y son capaces de lograr el carácter universal del aprendizaje y la investigación, el reforzamiento de los procesos de integración sociedad universidad y sobre todo las formas asociativas de participación, que abren espacios a los contextos innovadores del aprender a través de la creación de conocimiento.

La Universidad del Siglo XXI ve la educación como un proceso emancipatorio de construcción de nuevos sujetos sociales, capaces de identificar y analizar críticamente las reglas sociales que ordenan sus relaciones y los valores subyacentes, pero sobre todo irrumpir contra ellas para transformarlas, según refiere Machado (1996): "...una educación no para enseñar a quién no sabe, sino para descubrir a quién no existe" (p. 9). Esta debe responder a las necesidades de la comunidad para coadyuvar al desarrollo local y romper con los métodos tradicionales, y adecuar el proceso de formación a las realidades locales para ofrecer carreras de formación adecuadas a las necesidades de la comunidad y fundamentada en valores para formar desde la vida y para la vida.

En Venezuela, existen dos tipos de universidades: las públicas y las privadas; las cuales establecen normas en la educación, cultura y ciencia a través de su función rectora para la formación de profesionales y técnicos de calidad. En la actualidad, el sector universitario incluye todas las universidades nacionales autónomas, experimentales y las privadas. Las primeras se rigen por la Ley de Universidades y las segundas, de carácter nacional, funcionan mediante un régimen de excepción que la propia ley autoriza. Este régimen se aplica según los reglamentos de cada una de estas universidades. Las terceras, se rigen por lo establecido en el capítulo IV de la Ley de Universidades y por los Estatutos internos de las mismas.

De allí que, las universidades autónomas constituyen el grupo de instituciones de educación superior más antiguo y las constituyen cinco instituciones. Ellas son: Universidad Central de Venezuela (UCV), Universidad de los Andes (ULA), Universidad del Zulia (LUZ), Universidad de Carabobo (UC) y Universidad de Oriente (UDO). Estas instituciones están ubicadas a razón de una universidad por región

político territorial. Las experimentales, están conformadas en doce instituciones, entre las cuales se encuentra la Universidad Nacional Abierta (UNA). Esta institución ofrece un régimen de estudio a distancia para carreras cortas. Además, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL), que es la encargada de la formación de los docentes en todo el país y asesora en materia de educación conformada por ocho Institutos Pedagógicos a nivel nacional. Las privadas están conformadas por quince instituciones en todo el país; sin embargo, el mayor número de ellas está concentrado en la capital de la República.

Una vez que un bachiller ingresa a la educación superior, la institucionalidad le ofrece ciertas facilidades, medidas o programas para que se mantenga en el sistema educativo y egrese satisfactoriamente. Los programas de bienestar estudiantil son uno de los componentes indispensables para el éxito del sistema educativo a todos los niveles, sin éstos la universalización pierde la efectividad y eficiencia prevista, y se arriesgan a incumplir en sus metas y objetivos.

En ese sentido, la Ley de Universidades vigente (1970) en su artículo 122, establece el deber que tienen las universidades con su población estudiantil en materia de protección social; lo cual hace más compleja el subsistema educativo al obligar la creación de un "...sistema de previsión social para el alumnado." En el Artículo 122, indica:

Las Universidades deben protección a sus alumnos y procurarán por todos los medios, su bienestar físico, mental en espacios saludables y de mejoramiento. A este fin, la Universidad organizará sistemas de previsión social para el alumnado, propenderá a la creación de centros vacacionales, áreas de salud óptimas y espacios recreativos para los estudiantes, y de acuerdo con sus recursos, prestará ayuda a los alumnos que la requieran.

De allí que, los servicios que se facilitan a la comunidad estudiantil en todas instituciones educativas universitarias surgen en Venezuela en 1943, cuando se crea la Organización de Bienestar Estudiantil (OBE) en la Universidad Central de Venezuela y de manera progresiva en las demás universidades, se crearon programas con una estructura y concepción similar. Las oficinas de bienestar y servicios estudiantiles de

las universidades nacionales desarrollan acciones de asistencia económica, médico-odontológica, comedores, transporte, residencia en algunos casos y proveedurías. Con la expansión de la población estudiantil y la aparición de nuevas demandas se comenzaron a crear servicios de orientación psicológica y asesoría académica.

Cabe destacar que, en el estudio de Navarro y Cols (2005) se evalúan las características de los estudiantes de nuevo ingreso en las 17 universidades más importantes del país. Allí se señala que, un 40,9% de la población estudiantil se ubica en el estrato medio, un 26,8% en el medio bajo y 2,7% en el bajo. Al totalizar estos porcentajes se evidenció que el 70,4% de la población estudiantil es susceptible a enfrentar dificultades de orden económico, lo cual podría traer como consecuencia una posible interrupción de sus estudios.

Estas cifras demuestran la existencia de una población vulnerable que podría ver afectado su rendimiento, prosecución y egreso satisfactorio por dificultades de orden socioeconómico. Aunado a esto, se encuentran otras situaciones vinculadas al aspecto socioeconómico, que también pueden dificultar el desenvolvimiento académico del estudiante, por ejemplo, enfermedades repentinas, embarazos no previstos, desnutrición, así como sus implicaciones psicológicas, familiares y sociales. Esta realidad debe invitar a las universidades a prestar especial atención a los programas de bienestar estudiantil y mantenerlos pues de éstos depende el logro del fin último de la actividad educativa: el egreso de los profesionales que demanda la sociedad.

Tal es el caso de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, específicamente en el Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio, el cual busca promover la salud y el bienestar de toda la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y trabajadores; donde se ha apostado por poner en marcha mecanismos favorecedores de comportamientos saludables en la comunidad universitaria. Desde los espacios de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil (UDBE) se han sentido los medios que favorezcan una educación para la salud y su promoción para todos sus integrantes. De tal manera, se busca contribuir a la mejora y promoción del bienestar de la población universitaria.

Las universidades, además de satisfacer y cubrir el reto de formar profesionales cultos, capaces de configurar sociedades solidarias y de progreso, afrontan el reto de ser un contexto de vida que propicie comportamientos saludables y que redunde en la calidad de vida, no sólo del colectivo de los que viven y trabajan en la universidad sino de toda la sociedad en general. Estas deben proporcionar un contexto de oportunidad para las actividades de las unidades de bienestar estudiantil, especialmente en el área de la salud, desde la promoción y calidad de vida de sus integrantes.

Lo antes mencionado guarda relación directa con lo expresado por Tsouros (1998), coordinador del proyecto Ciudades Saludables y representante de la oficina europea de la Organización Mundial para la Salud, quien indica:

Las universidades pueden hacer muchas cosas para promover y proteger la salud de los estudiantes y del equipo universitario; para crear ambientes de vida saludables, de aprendizaje, y de trabajo conducentes a la salud; para proteger el ambiente y promover el desarrollo humano sostenible; para promover la promoción de la salud en la enseñanza y en la investigación; para promover la salud de la comunidad, y ser un recurso para la salud de la comunidad universitaria. (p. 15)

Igualmente, lo expresan en *Salud para Todos* (1978), la Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud (1986), Iniciativa Global de Ciudades, Municipios y Comunidades Saludables (1986), Educación para Todos (1990), Iniciativa Global de Escuelas Promotoras de Salud (1995), Iniciativa Global de Universidad Promotoras de Salud (1996), Objetivos para el desarrollo del Milenio (2000), I Congreso Internacional de UPS (Chile) 2003, II Congreso Internacional de UPS (Canadá) 2005, III Congreso Internacional de UPS (México) 2007, Red Ibero-Americana de UPS (RIUPS) 2007, Informe Comisión sobre Determinantes de la Salud 2008, Informe Comisión sobre Determinantes de la Salud 2008, IV Congreso Internacional de UPS (España) 2009, V Congreso Internacional de UPS (Costa Rica) 2011, VI Congreso Internacional de UPS (Puerto Rico) 2013.

Es así, como el concepto de Universidades Promotoras de Salud hace referencia a las entidades de Educación Superior que fomentan una cultura organizacional guiada por los principios de la Promoción de la Salud, apoyada en su política institucional que

fomenta y mantiene acciones de promoción de salud. Instituciones de educación superior cuyo proyecto educativo y laboral incluye la Promoción de la Salud para mejorar la calidad de vida del personal de la institución y estudiantes a través de un desarrollo humano saludable, con ambientes saludables donde las personas se desarrollan diariamente, para procurar la participación comunitaria y el uso eficiente de recursos locales.

Por otra parte, otro aspecto a considerar es la organización, la cual ha evolucionado, uno de sus cambios más trascendentales ha sido en el campo del pensamiento gerencial, donde se ha dado mucha importancia a la comprensión del papel de los trabajadores. El mejor ejemplo de ello es la transformación del pensamiento de la era industrial a la forma de pensar de la sociedad basada en las tecnologías de información y conocimiento, esto se conoce como la nueva filosofía de gestión del Talento Humano, que reflexiona sobre la manera en que el personal contribuye con la organización.

De allí que, la gestión de talento humano se debe orientar a satisfacer las necesidades de los miembros, es decir, la calidad de vida en el trabajo y la existencia de un clima organizacional favorable en sus diversas manifestaciones, tales como: el reconocimiento de los resultados obtenidos, salarios, beneficios en la seguridad social, relaciones humanas, tipos de dirección, liderazgo, capacitación, entrenamiento, ambiente psicológico, físico, entre otros. Dichos factores influyen en el desempeño laboral.

Por tal razón, una organización no es tal si no cuenta con un personal comprometido con sus objetivos y para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, para que sea productiva eficiente o por el contrario improductiva e ineficiente, al no revisarse o gestionarse adecuadamente. La estructura organizacional, las políticas y procedimientos, la dirección, el liderazgo y sus dimensiones, las relaciones interpersonales, entre algunos componentes de la cultura, influyen en la percepción que

el personal tenga de sus organizaciones, para originar un ambiente dentro del lugar de trabajo, definido como clima organizacional.

La trascendencia de la cultura y el clima organizacional en las organizaciones ha sido cuestión de perceptible interés desde la década de los 30's, cuando se iniciaron los primeros estudios sobre clima organizacional por Kurt Lewin, quien acuñó el fenómeno como *atmósfera psicológica*, deja de ser un componente de poca importancia en las instituciones públicas o privadas para tornarse en un mecanismo de relevada jerarquía estratégica. El tratamiento de la cultura organizacional permite a los trabajadores internalizar indiscutibles conductas e inhiben otras. Una cultura organizacional abierta y humana estimula la participación de los integrantes de la organización, sí el personal se compromete y es responsable, es debido a que la cultura organizacional se lo permite.

Por consiguiente, la comprensión del clima organizacional debe ser una regla de oro en la gestión administrativa actual, por cuanto todas las actividades que se llevan a cabo en una organización deben partir de la función administrativa, dependiente del área gerencial, que obedecen a un proceso sistemático, desde la planificación, organización, dirección y control. Esto de acuerdo a la forma como una empresa sea administrada hace posible su éxito, asimismo, es importante señalar que el clima organizacional va a depender de varios elementos, tales como: la calidad del trabajo realizado, relaciones interpersonales armoniosas, retroalimentación eficaz y el cumplimiento de metas trazadas.

Ahora bien, surge la necesidad en la organización de conocer sus trabajadores, cuáles son las motivaciones que los impulsan y cómo hacer que asuman las metas como suyas, con el fin de alcanzar la mayor efectividad y productividad. Entonces, el éxito alcanzado por la organización se debe en gran parte al hecho de contar con trabajadores a gusto con la labor realizada y motivados para poder dar lo mejor de sí, esto influye para la existencia de un clima organizacional óptimo.

En este orden de ideas, Chiavenato (2000) menciona que el clima organizacional es:

...la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 119)

Según el autor antes mencionado, se deduce que la opinión del trabajador sobre el ambiente interno que percibe, interviene de manera directa sobre la conducta y comportamiento de quienes integran la organización. Si no existe un clima organizacional óptimo, en el cual sus integrantes no se sienten satisfechos ni motivados con las funciones que desempeñan, esto influye de forma negativa en el rendimiento del trabajador, productividad y la satisfacción en la labor que desempeñan.

Por su parte, Druker (1993) refiere que el clima organizacional está relacionado con la satisfacción laboral, además, explica que el rendimiento y la satisfacción forman parte de un buen clima de trabajo. Mientras que el ausentismo, el conflicto y el bajo rendimiento son parte de un clima organizacional débil, donde no existe compromiso con las organizaciones y con el trabajo que se realiza, el trabajador sólo cumple las tareas o actividades asignadas según el perfil de su cargo.

Es de resaltar que, muchas instituciones utilizan instrumentos de medición y gestión organizacional para conocer los indicadores laborales que influyen sobre sus trabajadores, en la búsqueda por mantener un clima armónico entre éstos y su organización, a través de permanentes y vertiginosas transformaciones que llevan consigo cambios, los cuales deben asumir con responsabilidad las organizaciones a todo nivel; de tal manera, poder estar actualizadas y dar respuesta a las exigencias que le plantea el momento histórico que viven. Desde esta perspectiva, cabe referir que las instituciones educativas como organizaciones tienen el compromiso de estar en consonancia con las diferentes políticas educativas a nivel gerencial que se genera para dar respuesta a las exigencias del contexto y traducir el beneficio de bienestar a la comunidad educativa.

Por su parte, Méndez (1995) refiere que la búsqueda de un cambio permite el desarrollo del capital humano, desde la gerencia educativa y con una nueva racionalidad, donde es posible la coparticipación en la toma de decisiones y las tareas

diarias para que exista una jerarquía, pero no basada en el control sino en la integración y la eficiencia para lograr satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad educativa en un clima laboral idóneo. Álvarez (2003) menciona que: "...las organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán las que descubran, como aprovechar el entusiasmo y la capacidad del personal para adaptarse a los cambios, donde el aprendizaje se toma para mejorar" (p. 4).

En tal sentido, las instituciones educativas deben estar en la capacidad de ofrecer lo mejor, pues son instituciones formadoras, en donde prevalezca un clima organizacional armonioso, de respeto y promotor de una convivencia efectiva, especialmente en las áreas destinadas a la prestación de los servicios salud ubicadas en las UDBE, donde estudiar el clima organizacional es muy importante debido a que permite conocer, de manera científica y sistematizada, cuál es la percepción de los trabajadores sobre su entorno y condiciones laborales, a fin de poder diseñar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que allí se presentan, los cuales podrían afectar el compromiso y productividad, es una causa influyente para que se preste un servicio de calidad, más en este caso, al tratarse de la salud de los estudiantes que acuden en busca de atención.

Es por ello que, se entiende que en los centros de atención de la salud debe existir una buena gestión administrativa, la cual garantice que las áreas prestadoras de servicios médicos dentro de los recintos educativos laboren de manera coordinada en cuanto a: la atención de los estudiantes, distribución de las actividades entre el personal, adjudicación de recursos, cumplimiento responsable de las funciones asignadas; además de propiciar estímulos, motivación y comprensión para que las actividades de la organización se desarrollen en un clima organizacional ideal que conduzcan a una mayor participación del trabajador y cooperación en pro de las metas y objetivos de la institución.

Así pues, se comprende que en las instituciones educativas con espacios prestadores de servicios para la salud son los encargados de brindar atención a la comunidad estudiantil por medio de programas de acción preventiva, asistencial y de desarrollo en el estudiante. Caso específico el Instituto Pedagógico Rural Gervasio

Rubio (IPRGR), cuya visión es brindar atención al estudiante mediante programas de promoción y prevención para la salud, donde se fortalecen los factores protectores y disminuyan los riesgos a enfermar; a través de la concepción coordinada de políticas estructuradas que propician en el proceso enseñanza y aprendizaje su transformación individual en un profesional.

En cuanto a la misión de la Sección Salud del IPRGR, se busca contribuir al desarrollo integral del estudiante, para propiciar el crecimiento orgánico y armónico de los aspectos biopsicosociales e incrementar el estado de conciencia del estudiante en el mantenimiento y conservación de la salud dentro de una concepción preventiva que permite al estudiante ejercer su condición universitaria. Dos aspectos significativos de la cultura organizacional que son: la misión y la visión, los cuales deben estar en sintonía con el ambiente laboral armónico y de un adecuado clima organizacional.

Por tanto, desde la mirada ontológica, se debe resaltar la existencia de los factores intervinientes en el clima organizacional que se presenta en la institución universitaria en la Sección Salud. La autora del presente escrito, como jefe de dicha dependencia, observa cierta deficiencia en la prestación del servicio de salud la cual se hace notoria, entre otras causas, debido a la frustración del personal que labora en dicha dependencia, pues existe carencia de insumos y recursos médico-odontológicos y servicios básicos para atender a la comunidad estudiantil. Se infiere, que esta situación ha sido la causa que ha generado muchos problemas operativos y afectan el adecuado cumplimiento de funciones.

A esto se suma el ausentismo laboral por reposos o renunciadas del personal médico, odontólogos, enfermeras, personal administrativo, quienes han manifestado impotencia ante asignaciones presupuestarias no acorde a la realidad tanto para funcionar en el área como para devengar salarios dignos y compensar la llegada a la institución universitaria para cumplir su jornada diaria. Además, la situación económica se ha agravado hasta el punto de afectar la movilidad del personal para llegar a su lugar de trabajo y no poder cumplir con sus obligaciones laborales, sumado a las condiciones propias del área que por déficit de recursos financieros no proveen

los requerimientos mínimos para funcionar lo indicado demuestra parte de una problemática gerencial.

Lo antes descrito, ha sido motivo de descontento general e insatisfacción de trabajadores afectados en su estabilidad laboral que lógicamente repercute en el clima organizacional. Esto da como resultado el desarrollo de ambientes laborales inadecuados e inestables, con repercusión en la percepción del trabajador referente a las expectativas generadas y reconocimiento al ingreso como personal fijo al sector universitario, las cuales se traducen en disminución en la calidad de atención que se presta a la comunidad estudiantil en la sección salud.

Ahora bien, es de resaltar que la institución educativa está adscrita a la estructura prestadora del servicio de salud corresponde a un ente centralizado de la administración pública: la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), el cual es un ente controlador y emisor presupuestario, que en muchas ocasiones no permite vías alternas que faciliten la obtención de recursos que favorezcan la prestación óptima del servicio por formar parte de las providencias estudiantiles. Dicha situación ha sido adversa en la organización, pues la asignación de recursos financieros no es acorde a la realidad que se vive. Se cree que de continuar esta situación es muy probable su incidencia directa en la ejecución de todas las actividades realizadas, donde no sólo se ve afectado el personal que allí labora sino también la comunidad estudiantil.

Dicho de otro modo, la situación universitaria, especialmente desde la gerencia educativa que afecta el desenvolvimiento de sus áreas fundamentales y de las prestadoras de servicios de salud pueden generar esquemas mentales de las inconformidades de quienes allí laboran, esta idea puede expresarse mediante la reflexión desde las representaciones sociales, las cuales se conciben cuando son creadas por la sociedad y tomados como parte de la realidad de la representación colectiva de quienes allí conviven.

En tal sentido, para Moscovici (1979) "...la representación social es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios" (p.18). Por tanto, a partir del conocimiento que

poseen los trabajadores se obtuvo información valiosa, la cual ayudó a visualizar la realidad social que en este momento se presenta en estos espacios y, sobre todo, permitió dar una mirada desde la vivencia de cada persona en las circunstancias actuales.

Por todo lo anteriormente mencionado, se justifica debido a la relevancia que adquiere el estudio del Clima Organizacional en la Sección Salud del IPRGR, pues se considera que su buen funcionamiento es primordial en toda sociedad, debido a que la salud es lo primero que debe ocupar la agenda diaria en cualquier institución u organización. Los individuos deben tener una vida saludable, con bienestar y satisfactoria. Además, se resalta que en la actualidad hay pocos estudios que describan: cómo es la vida de los estudiantes universitarios y sus trabajadores, sus hábitos de salud, su bienestar, su percepción de la vida universitaria, su satisfacción con los estudios que cursan o el trabajo que realizan y a través de la investigación se realizó una aproximación teórica en pro del bienestar de la comunidad universitaria y estudiantado en proceso de formación.

En cuanto a lo empírico, supone la autora, que si los conceptos y el conocimiento en cuanto al Clima Organizacional están claros y quienes prestan el servicio cuentan con los recursos económicos suficientes, el servicio que se prestaría sería favorable hacia los beneficiarios, de allí que, se hace interesante comprender desde la óptica de los participantes, tanto en los prestadores como en los beneficiarios, para entender cómo ven la labor que se realiza, tanto interna como externa, cómo ven la organización, cómo la interpretan, qué piensan, en fin, cuáles son las representaciones sociales en lo que se hace y lo que se recibe de estos espacios, para de esta manera, realizar el acercamiento teórico que ayude a dar opciones y se pueda brindar un servicio óptimo que redunde en la calidad de vida de todos.

Finalmente, surgieron las siguientes interrogantes: ¿Qué concepción tiene el personal en relación con el servicio que se presta a la comunidad estudiantil en la actualidad? y ¿Qué concepción tienen los estudiantes con relación a los servicios que reciben en la Sección Salud?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Generar un constructo teórico desde las representaciones sociales sobre el clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR para la calidad de vida.

### **Objetivos Específicos**

1. Develar las representaciones sociales de los trabajadores sobre el clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR.
2. Caracterizar la dimensión clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR con la prestación del servicio en la conformación de las representaciones sociales.
3. Analizar las representaciones sociales de los estudiantes sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR.
4. Construir una aproximación teórica desde las representaciones sociales del clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil para la calidad de vida.

### **Justificación de la Investigación**

Las organizaciones, tales como las universidades, son un contexto excepcionalmente valioso para explorar opciones y posibilidades de vida para los miembros que trabajan muchas horas allí y para los estudiantes que viven en ella. En este ambiente se configura la salud, el bienestar y la calidad de vida, ya que indudablemente simboliza la calidad de vida y la calidad del empleo. Este hecho tiene una especial trascendencia si se tiene en cuenta que una gran parte de la vida social transcurre en las organizaciones en las que se desarrolla la actividad laboral.

En la medida en que se buscan espacios que permitan una mayor participación de los integrantes de la comunidad universitaria en su quehacer cotidiano en el que se

abren las formas de pensar, sentir y actuar en la interrelación con las personas, en las cuales se generan acciones encaminadas hacia el desarrollo de procesos y habilidades en cada uno de ellos. Es importante resaltar que el talento humano en las instituciones de educación superior, hacen que ella lleve a cabo el logro de sus objetivos y metas. Cada uno de sus integrantes se convierte en el insumo fundamental del proceso funcional para contribuir con sus habilidades y conocimientos al aporte para la construcción de sus acciones laborales y coadyuvar a la formación de los estudiantes, ellas a la vez deben convertirse en enriquecedoras de su crecimiento personal y profesional.

Por ello, las políticas institucionales se enmarcan en el contexto universitario, estrategias y la correcta aplicación de programas que lleve al producto final del profesional a la vida laboral. De allí que, los programas de bienestar estudiantil son de vital importancia, por ser la dependencia encargada de la "Atención del estudiante individual y colectivamente a los fines de procurar su bienestar, lograr el mejor aprovechamiento de las oportunidades educativas y promover el desarrollo integral de su personalidad". (Art. 85 del Reglamento General de la UPEL).

Cuya misión es "Contribuir con el desarrollo integral del estudiante en sus aspectos biopsicosocial y espiritual, a fin de que sea capaz de actuar con libertad, responsabilidad y solidaridad con sus semejantes para ser un ciudadano con sentido de pertenencia social en la consolidación de su vida" (UPEL, 1995).

Por ende, en la UPEL, especialmente en las UDBE, debe prevalecer la construcción de escenarios armónicos para articular el desarrollo de procesos con base en las exigencias del momento, experiencias cotidianas, actividades funcionales y de conocimiento, donde cada uno de sus responsables aporte el impulso de los programas de bienestar estudiantil para que se traduzcan en calidad de atención a la población universitaria.

Por tal razón, en la unidad de bienestar estudiantil del IPRGR y su sección salud, se considera indispensable la existencia de un clima organizacional óptimo como un factor determinante en los procesos organizativos de gestión, pues influye en gran medida sobre la motivación, el compromiso, el desempeño de los trabajadores y en la

conformación de los equipos de trabajo, lo cual favorece una buena actitud para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizándose las implicaciones negativas propias del entorno de los estudiantes para traducirlos en factores protectores y disminuir el riesgo de enfermar.

De acuerdo con lo planteado, la presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, debido a que se construyó una aproximación teórica sobre las representaciones sociales del clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR para la calidad de vida, la cual permitió conocer aspectos relevantes para la gerencia de la institución educativa, que se encargará de introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de quienes la integran, como en su estructura organizacional y de sus estudiantes. Esta investigación servirá de apoyo a otros investigadores como referencia de consulta sobre este tópico.

Desde el punto de vista práctico, se justifica pues es un servicio que se presta a la comunidad universitaria representada en sus estudiantes y en algunos momentos a otros miembros del Instituto caso del estudio, pero así mismo, puede implementarse este estudio en los institutos restantes que conforman la Universidad, para al alcanzar la prestación de un servicio en óptimas condiciones y contribuir a mejorar la salud de los integrantes que conforman la población estudiantil. Puesto que si se comparte en un ambiente de trabajo donde el clima organizacional es favorable los demás elementos de este entorno estarán en equilibrio y armonía.

Asimismo, desde el punto de vista social se justifica porque beneficiará a toda la comunidad universitaria, pues se busca el fortalecimiento del clima organizacional lo que influirá significativamente en la calidad de vida de los involucrados, desde la atención que se presta a los estudiantes que acuden a la unidad de bienestar estudiantil especialmente a la sección salud y a los trabajadores que prestan el servicio en la misma.

En lo metodológico, se justifica pues se desarrolló un proceso científico para comprender las representaciones sociales del clima organizacional, por medio de la aplicación de instrumentos apropiados y orientados hacia la identificación de los

aspectos internos que puedan afectar la motivación de los integrantes de la comunidad universitaria, tanto estudiante como trabajadores.

Por lo tanto, para fines del presente trabajo de investigación, aun cuando se ha elegido el clima organizacional como un elemento fundamental que incluye las percepciones individuales y las características del medio ambiente de trabajo. También, se eligió las representaciones sociales por su importancia en la actualidad y su innegable relación con los esquemas construidos socialmente que permiten percibir en lo que cada uno de los sistemas sociales se considere como realidad de la empresa. Una definición que justifica la inclusión de las representaciones sociales en el estudio, según Abric (1994) define las representaciones sociales como “...una forma de conocimiento, elaborada socialmente y compartida con un objetivo práctico que concurre a la construcción de una realidad común para un conjunto social” (p. 13).

Además, esta investigación se inscribe en el núcleo didáctica y tecnología educativa (NIDITE), en la línea entornos naturales y sociales para la calidad de vida, pues va directamente relacionada con la prestación de un servicio social, su clima organizacional, elementos que repercuten en la calidad de vida de la población prestadora del servicio como entre quienes se benefician del mismo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es el soporte principal que se presenta en el estudio y es donde se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con el estudio y se establecen sus interrelaciones. En éste se presenta un procedimiento ordenado, relacionado con conceptos y propósitos que facilitaron el abordaje de la problemática estudiada. Este apartado es de relevancia pues lo ubica dentro de un contexto de ideas y planteamientos que guardan relación con el estudio que se realiza. Acá se resalta la estrecha relación entre la teoría, la práctica, el proceso investigativo y el entorno en que se desarrolla. Además, entre sus aspectos constitutivos se tienen: los antecedentes, en el que se incluyen estudios previos que guardan relación con la presente investigación; las bases teóricas, que comprende los contenidos y material relacionado con el tema en estudio, igualmente de las unidades de análisis iniciales.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes son una parte esencial para la realización de una investigación pues de allí se toman los parámetros necesarios para reconocer el objeto de estudio desde otras perspectivas, donde se denota una revisión de diferentes puntos de vista y de esta forma lograr la consolidación de definiciones previas a la propia. En este apartado se presentan desde el contexto internacional, nacional y regional o local, tal como siguen.

En el ámbito internacional, se encuentra el estudio realizado por Rivas (2018) en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú, titulado: Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM. Tesis de Postgrado para obtener el título de Doctora en Educación. Al respecto, el objetivo de la presente investigación estuvo orientado a analizar, explicar y determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la

satisfacción laboral y el desempeño del docente del Departamento Académico de Enfermería. Facultad de Medicina UNMSM.

Es una investigación de tipo no experimental, teórico, básico y ex post facto, desde el método descriptivo correlacional causal. En cuanto a la recolección de datos se obtuvieron a través de cuestionarios tipo Likert, validados y confiables, mediante el juicio de expertos y pruebas estadísticas, como: prueba binomial y coeficiente de correlación de Pearson.

Como prueba estadística para los datos recolectados, la autora utilizó el modelo de análisis de regresión lineal múltiple el cual permitió medir la relación de la variable X en cada una de las variables Y1 e Y2; según este modelo se obtuvo que el valor p-valor= 0.000 es menor a 0.05 por lo que existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio, lo que indica que el clima organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño docente están relacionados directamente es decir que a un mejor clima organizacional mejor satisfacción y desempeño docente. Cuyos resultados mostraron que existe influencia significativa entre las variables en estudio, el clima organizacional influye en un 78.4 % con la satisfacción laboral y un 96% en el desempeño docente.

La revisión de esta investigación permitió profundizar aspectos relacionados con las dimensiones inherentes al clima organizacional, y tomar en cuenta alguna de las dimensiones que asumió la autora para el desarrollo de la investigación, en la cual le aportó información relevante en el desempeño laboral del docente. Por tal razón, contribuyó en los contenidos teóricos de forma notable en las representaciones sociales sobre el clima organizacional en el contexto educativo.

Otra investigación es la de Balazar y Choquehuanca (2020) en Perú, con su tesis doctoral titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la UNAC. Se aplicó un cuestionario a 101 trabajadores para conocer su percepción sobre dichas variables. Una vez diligenciados los cuestionarios, organizaron una base de datos en el software SPSS Versión 25, lo cual les permitió describir su

comportamiento e inferir si existía una relación significativa entre las variables o eran independientes, para lo cual se utilizó la prueba chi cuadrado, dado el carácter cualitativo de las variables y el alto número de datos.

Los autores concluyeron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y también entre las dimensiones del clima organizacional (estructura, liderazgo y motivación) y la satisfacción laboral. La relación con la presente investigación está basada en el aporte teórico que allí se ofrece, además por la temática pues guarda relación con el objeto de estudio de la presente investigación.

También, en este espacio se encuentra a Santana (2017) quien realizó en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá en Colombia una tesis doctoral titulada “Representaciones sociales de las experiencias formativas en estudiantes de las facultades de educación.” Su objetivo general fue comprender las representaciones sociales construidas sobre las experiencias formativas de los estudiantes de las Facultades de Educación, con su estudio de caso en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá-Colombia.

La metodología empleada estuvo enmarcada en el paradigma cualitativo con un enfoque hermenéutico, seleccionados por su pertinencia en la lectura comprensiva de los fenómenos humanos y sociales. Se utilizaron como técnicas de recolección de información los grupos de discusión, la técnica de asociación de palabras, la entrevista a profundidad y la construcción de relatos, las cuales permitieron la descripción, clasificación y comprensión de las experiencias consideradas por los futuros docentes como formativas durante su pregrado. Dicho proceso investigativo permitió valorar la voz de los estudiantes desde su proceso de formación inicial como futuros docentes e identificar las experiencias formativas como una diversidad de situaciones que viven en la cotidianidad de la universidad, que les genera cambios y aprendizajes que son significativos en su constitución como sujetos docentes y les permite la identidad con su profesión.

La relación entre la tesis de Santana y la presente investigación, está dado en el análisis de fenómenos sociales a través de la voz de los sujetos protagonistas de una

determinada realidad. Resulta interesante, entonces conocer las concepciones, experiencias y acciones que manifiestan estos sujetos sobre el fenómeno en estudio. Es importante el análisis de la citada investigación debido al interés que muestra en la descripción y comprensión de las representaciones sociales, tema abordado en el presente estudio como objeto de estudio.

Desde el punto de vista nacional, se encuentra González (2019) con su trabajo de investigación titulado Representaciones Sociales de las Prácticas Profesionales Universitarias orientadas al desarrollo socio productivo. Caso: Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Dr. Jesús María Semprum”; la cual se realizó en la UPEL Rubio para obtener el título doctoral en educación. Como objetivos específicos se asumieron los siguientes: Comprender e interpretar las representaciones sociales sobre las prácticas profesionales que tienen los actores sociales: estudiantes, tutores académicos, tutores técnicos y coordinadores de pasantías en el contexto de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Dr. Jesús María Semprum”, y describir el impacto de las prácticas profesionales en atención al desarrollo socio productivo del entorno.

Para tal fin, el estudio se asumió desde la postura del paradigma interpretativo, enfoque de investigación cualitativa y del método etnometodológico con apoyo en la perspectiva teórica interaccionismo simbólico. Para el análisis e interpretación del objeto de estudio y la intervención se realizó con diferentes actores socio-educativos mediante la aplicación de entrevistas en profundidad. Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos fueron analizados por medio del software ATLAS ti para datos cualitativos, además se aplicó la triangulación para la validez y confiabilidad, del análisis se elaboraron los constructos teóricos que fundamentan la concepción de las prácticas profesionales orientadas al desarrollo socio productivo en la Universidad Experimental Sur del Lago.

En cuanto a las concepciones de los sujetos objeto de estudio involucrados en las prácticas profesionales sobre la incidencia en el desarrollo socio productivo emerge del discurso la oportunidad y posibilidad de vincular los conocimientos y las habilidades que han adquirido en el transcurso de su formación académica con las

realidades del sector productivo con las que interactúan en el desarrollo de las prácticas profesionales.

En este sentido, las prácticas deben verse como una totalidad donde sus partes deben centrarse en la incidencia que propician en una realidad social determinada. En este proceso de acción social, la ejecución de estas debe caracterizarse por una acción colaborativa, dinámica armónica e integral donde las orientaciones deben partir de conocimientos, habilidades y acciones pertinentes y solidas construidas de forma conjunta entre coordinadores, tutores y estudiantes. Es decir, deben denotar una acción armónica y dinámica entre la Universidad Experimental Sur del Lago y la comunidad. Asimismo, esta acción debe estar signada por el cumplimiento efectivo de las responsabilidades de todos los actores involucrados.

Con respecto al objetivo relacionado con la descripción del impacto de las prácticas profesionales en atención al desarrollo socio productivo del entorno de la UNESUR, los datos generados le permitieron a la autora concluir que han generado un impacto positivo en las unidades de producción la región donde han aportado un conocimiento útil para los sistemas de producción, la administración de los recursos humanos y materiales. Asimismo, han propuesto cambios en innovaciones y han llevado a cabo avances en investigaciones y el uso de herramientas tecnológicas en las labores de la producción agrícola y pecuaria.

De allí que, la autora recomienda que es preciso revisar los planes de estudio de los programas de formación del área agropecuaria a fin de repensar la planificación y ejecución de sus diseños curriculares y considerar la inmersión de los estudiantes en varios momentos de su formación y no reservarla para el último semestre del programa de formación de grado.

En cuanto a la relevancia de la investigación de González con el presente trabajo, es dado por la similitud de su postura en cuanto al paradigma interpretativo y el enfoque de investigación cualitativa. De igual manera, por el análisis de las concepciones de los sujetos objeto de estudio involucrados.

A nivel regional, se tiene a Jaimes (2018), quien realizó una tesis doctoral titulada “Representaciones Sociales de los docentes sobre las relaciones de poder a la

luz del fenómeno del mobbing en el contexto del Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio”, estado Táchira. Su propósito fue analizar las representaciones sociales de los docentes sobre las relaciones de poder a la luz del fenómeno del mobbing en el contexto del Instituto Pedagógico.

Con referencia a la metodología, la investigación se desarrolló bajo el paradigma interpretativo apoyado en un diseño de método mixto que permitió el desarrollo de tres fases, La fase I, responde a un enfoque cuantitativo y entre sus resultados se concluyó que existe una importante relación entre los índices de acoso de cada dimensión, siendo las estrategias más frecuentes e intensas las que pretenden incomunicar, intimidar, desprestigiar y entorpecer el progreso de la víctima, y afectan al 72% de los acosados. En relación a las conclusiones de la fase II, se evidenció que muchas veces las relaciones de poder en el lugar de trabajo conllevan un entorpecimiento del progreso en las que se realiza un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

En la fase III, permitió la integración de los resultados de donde se obtuvo como derivación teórica que es necesario el cambio en la dinámica de las relaciones en el ambiente laboral pues las prácticas, en el caso que compete, de poder y la actitud frente a él, genera una relación de interdependencia lo que puede devenir en conflictos internos que lejos de conducir a la mejora puede generar problemas de marginación.

La investigación citada guarda relación con la presente ya que ambas se enfocan en las representaciones sociales como el fin de comprender la red de significados que se presentan en un fenómeno dado. De esta manera se concibe interesante su análisis ya que abarca gran parte del estudio desde el paradigma interpretativo donde la realidad es subjetiva y se considera que el conocimiento es un producto de la actividad humana por lo que, en lugar de descubrirse, se produce. En referencia a los antecedentes citados, en suma, se vislumbra el interés de muchos investigadores de estudiar comportamientos humanos a través de la indagación y comprensión de las representaciones sociales de un objeto de estudio. Asimismo, se denota la importancia que otorga el estudio del clima organizacional dentro de las organizaciones.

Por último, tenemos el trabajo de investigación Velazco (2016), quien realizó una tesis doctoral titulada “Representaciones sociales de la práctica pedagógica de los futuros docentes de educación rural del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, Estado Táchira. Cuyo propósito fue develar las representaciones sociales que poseen los futuros docentes en torno a la práctica pedagógica de Educación Rural a fin de generar una aproximación teórica, con el propósito de ofrecer mejoras en la calidad de la formación docente en los egresados.

Esta investigación, tiene su sustento epistemológico en el paradigma introspectivo vivencial. La importancia de esta investigación radica en que a partir del estudio de las representaciones sociales propuesta por Moscovici, permitió indagar acerca de los futuros docentes, comprender y generar una aproximación teórica que devela una práctica pedagógica centrada en valores, vocación de servicio, con actitud favorable hacia la carrera docente y según los hallazgos los futuros docentes le otorgan gran importancia a la práctica pedagógica desde la perspectiva vivencial tomando como referencia el conocimiento del sentido común. Se concibe interesante el análisis de la investigación citada anteriormente ya que abarca gran parte del estudio desde el enfoque interpretativo, lo introspectivo vivencial, hasta sus hallazgos.

En este sentido, es de señalar que desde una relación abierta, participativa y comunicativa entre investigador e informantes clave, se entendió la forma en que informantes ven, perciben, interpretan y comprenden las representaciones sociales que se presentan en el clima organizacional de la sección salud en el ámbito educativo.

Finalmente, la revisión de los antecedentes aquí señalados demuestra la pertinencia y relevancia del clima organizacional y las representaciones sociales para el presente trabajo de investigación, desde los referentes teóricos, metodológicos, como los instrumentos creados por estos autores; además se obtuvo información actualizada, y requerida en el desarrollo del tema abordado, lo cual permitió lograr el objetivo del trabajo planteado.

## **Fundamentación teórica**

Toda investigación requiere de un soporte teórico que permita afianzar la importancia del trabajo de investigación que se va a realizar. El Clima Organizacional ha sido estudiado por varios autores y se refiere al ambiente creado debido a las emociones de los miembros de un grupo u organización; se manifiesta con la motivación de los empleados tanto en lo físico, emocional y mental. De tal modo que, al realizar una aproximación teórica con dirección hacia la comprensión de las representaciones sociales del Clima Organizacional de la Sección Salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil (UDBE) del Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio (IPRGR) para la calidad de vida, se determinaron ciertos conceptos necesarios para entender la orientación de esta investigación.

### **La organización universitaria**

En la actualidad, la mayor parte del trabajo especializado se efectúa en el contexto de una organización estructurada, los individuos tienden a agruparse para realizar un esfuerzo común y unificado. Según Harris (1987): "...una organización es aquella donde un grupo de personas trabaja en conjunto bajo una autoridad, con metas y objetivos que benefician mutuamente a los participantes y a las organizaciones" (p. 98). Esto implica que las personas que trabajan juntas necesitan un sistema o estructura definida por medio de la cual puedan relacionarse entre sí y corroborar sus esfuerzos. Cada organización tiene metas y finalidades que pueden lograrse en forma más adecuada si el comportamiento de las personas que lo componen puede predecirse e integrarse cooperativamente.

A través de la estructura se trata de ordenar, unificar las acciones y esfuerzos de quienes trabajan juntos. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común. Al respecto, Chiavenato (1994) señala que:

Las organizaciones son unidades sociales intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Esto quiere decir que las organizaciones tienen un propósito definido, y su planeación se hace

para conseguir algunos objetivos; además, se reconstruyen (se reestructuran y redefinen) a medida que los objetivos propuestos se logran o se descubren mejores medios para obtenerlos a menor costo y menor esfuerzo. La organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. (p. 8)

Es decir, las organizaciones surgen cuando un grupo de personas se relacionan con la intención de aunar esfuerzos para lograr objetivos comunes. Y siempre está en constante cambio, así como va cambiando la sociedad por ello no se puede indicar que las organizaciones son una estructura acabada por el contrario está en constante evolución y actualización. Por su parte, Francés (1992) las precisa como:

Artefactos sociales, realidades construidas que tienen una finalidad. Esta finalidad es la razón de su creación, así como de su permanencia y de su actividad. Los integrantes de la organización son partícipes directa o indirectamente de estos objetivos. En mayor o menor medida hacen suyos los objetivos de la organización, y coadyuvan al logro de los mismos.

En las organizaciones intervienen una serie de elementos que van a permitir el alcance de los objetivos de los cuales son partícipes las personas que hacen vida en las mismas y que asumen como suyas las funciones que se ejecutan en las diversas organizaciones que conforman la sociedad. Se podría decir que una organización, desde el punto de vista social, es un conjunto de patrones de comportamiento diseñado para satisfacer las necesidades esenciales de los individuos que conforman la comunidad.

Koontz y Weihrich (1994) expresan que en toda organización se establece un sistema de relaciones sociales determinado por las personas, su comportamiento y la manera como estas se asocian, esta forma de agrupación le permite a la organización alcanzar los objetivos que se ha propuesto. Se continúa hablando con relación a como las organizaciones están conformadas por personas y la influencia de sus patrones de conducta van a intervenir en los alcances de los objetivos que se proponga la institución es por ello que a continuación se presenta algunos elementos relacionados con la universidad como organización.

Con respecto a las instituciones de educación superior, Picón (1994) indica que la universidad como organización social constituida fundamentalmente por complejos

procesos psicosociales resultantes del tipo de interacción de su recurso humano, tiene como objetivos fundamentales: la creación, difusión y avance del conocimiento al servicio a la sociedad. Esto implica que el manejo gerencial de la universidad demanda enfoques y estrategias diferentes a los de otras organizaciones con fines radicalmente opuestos. La teoría organizacional con enfoque sistémico, brinda bases firmes para analizar este tipo de institución como objeto de investigación científica y como organización.

Considera a la universidad como una organización sistémica conformada por un grupo de personas que ejercen diferentes roles en función de variados objetivos y motivaciones y considera que existe un espacio común entre la conducta, la estructura y los procesos organizacionales (Clima Organizacional), resulta fundamental analizar el ambiente en el cual se desarrolla a la luz de su sistema de creencias, normas y valores (Cultura Organizacional).

La universidad es una organización de servicio público que contribuye al bienestar colectivo y su misión fundamental es formar recursos humanos que se inserten en la dinámica productiva de la sociedad de acuerdo a las demandas que esta hace. Como organización responde a las estructuras tradicionales que la caracterizan. Es un sistema social abierto debido a que además de que actúa como consecuencia de la interacción de sus componentes, recibe la influencia de la sociedad en la que se asienta. Se comporta de acuerdo a los compromisos que contrae con la sociedad, esto se traduce en la creación de especialidades o carreras en concordancia con las necesidades regionales o nacionales y con las necesidades de los usuarios.

La universidad también responde a los parámetros tradicionales de las organizaciones, surgen de manera consciente e intencionada, tiene como propósito alcanzar ciertos fines u objetivos que se corresponden con los de la sociedad en términos de cultura y educación, posee una estructura de jerarquías y se rige por normas y reglas. Puede ser considerada como una organización formal debido a que está conformada por un grupo de actores que observan un determinado comportamiento, se asocian de formas particulares, respeta líneas de autoridad y establecen canales de comunicación entre sus miembros. Estos elementos y las interacciones que se dan entre

ellos nos permiten evidenciar un sistema de relaciones sociales que son el producto del trabajo colectivo para el logro de objetivos, metas, planes, procedimientos y normas.

Mediante estas relaciones formales fluyen en sentido jerárquico las órdenes, instrucciones, tareas y mandatos. En el caso particular de la universidad vienen establecidas a través de sus leyes y de sus respectivos reglamentos. Bolman y Deal (1985) proponen cuatro marcos conceptuales (estructural, recursos humanos, político y simbólico) que explican el comportamiento de las organizaciones en general y de sus líderes, esta conceptualización nos ayuda a entender el comportamiento en las universidades.

El marco estructural caracteriza a la universidad como formal, en este es donde normalmente se desarrolla la actividad universitaria. La organización universitaria hace hincapié en las estructuras establecidas a priori, funciona con base en los reglamentos que la rigen, en los roles formales y en las relaciones formales que determinan las normas responsabilidades y funciones de sus miembros. En muchas ocasiones la estructura formal de la universidad no responde a la dinámica cambiante propia de una institución universitaria, en la mayoría de los casos se evidencian incongruencias entre la estructura, la organización y la función administrativa con el modelo académico, esto dificulta el logro de las metas académicas de la institución.

A la hora de analizar la dinámica de la universidad, se debe tener presente que los sujetos que conforman este tipo de organizaciones son profesionales especializados con cierto grado de autonomía que no suelen actuar de acuerdo a las reglas establecidas, sino que toman sus propias decisiones de acuerdo a sus creencias, valores y normas. Cabe destacar que, las personas altamente capacitadas en la mayoría de los casos, no están muy interesadas ni en las jerarquías ni en las normas, no se sienten motivados a desempeñar cargos gerenciales, sino que, por el contrario, están más interesados en las actividades docentes, en las de investigación y en las de extensión.

El marco recursos humanos de la universidad se corresponde en líneas generales con el de cualquier organización, esto en lo que respecta a aspectos como las necesidades de las personas, sus expectativas y la motivación al logro. Sin embargo, no está organizada voluntariamente para proporcionar a sus miembros un esquema de

trabajo que permita que éstos se sientan satisfechos. La universidad orienta y dirige el esfuerzo de su personal al logro de su misión, de sus objetivos y de sus metas.

Por supuesto propicia el ambiente necesario para que sus integrantes puedan alcanzar muchas de sus aspiraciones y llenar muchas de sus necesidades. No obstante, por tratarse de una organización dedicada a la ampliación, transmisión y difusión del conocimiento y tomar en cuenta que el ejercicio propiamente dicho de las actividades de docencia, investigación y extensión son ejecutadas de forma autónoma, se pudiera decir que aun cuando su estructura no responde fielmente al marco conceptual propio de los recursos humanos, de alguna manera las actividades de la organización universitaria se ubican dentro de este enfoque.

El marco político es el que se adapta mejor a las organizaciones universitarias. En estas organizaciones existen niveles de autoridad, poder e influencia que se derivan de las disposiciones normativas y de la estructura de jerarquías que establece de manera formal la universidad. Independientemente de esto, existen otras fuerzas que, si bien no forman parte de la estructura formal de la organización, tienen un enorme poder y ejercen gran influencia en la mayoría de los asuntos, inclusive en aquellos en que la toma de decisiones es competencia de los niveles directivos y debe estar normada en función de las leyes, los reglamentos y las normas que rigen el funcionamiento de la universidad.

Las organizaciones gremiales y los organismos estudiantiles constituyen algunas de estas fuerzas desde el escenario interno, las organizaciones políticas desde el medio externo constituyen otras. Los conflictos entre los miembros de la organización universitaria generalmente surgen por las diferencias que se observan en aspectos como la asignación y la distribución de los recursos, las diferencias en los papeles que desempeña cada integrante, las discrepancias entre las necesidades y las expectativas, y hasta por los estilos de vida propios de los que detentan el poder. En muchas ocasiones, se observa una supeditación del interés institucional al interés político, esto acarrea la influencia de elementos externos que afectan los intereses académicos. Lo anterior trae como consecuencia que las decisiones y las soluciones sean el resultado de las negociaciones y los acuerdos de naturaleza política.

Sin embargo, debido a las dificultades por la que atraviesa el país en la actualidad ha generado múltiples y diversos nudos críticos del sector universitario. La crisis presupuestaria en la que se encuentra la universidad acorta sus posibilidades de atender las demandas de la comunidad estudiantil, el mantenimiento y actualización de los servicios universitarios, lo cual trae como consecuencia la violación al derecho a una educación de calidad en ambientes loables para ello.

No obstante, la universidad es el elemento principal para el progreso de la sociedad y economía, es el ente encargado de generar conocimiento, que es sinónimo de riqueza, bienestar y desarrollo, permite así la igualdad de oportunidades para la población y un ascenso social en la comunidad. Por ello, las funciones, tareas y objetivos de la academia han ido incrementándose con el transcurso del tiempo, a esto se suman factores como la innovación, la creatividad, la calidad; y algo fundamental que permite una verdadera sintaxis en la educación superior como son las universidades con promoción para la salud.

En este sentido, las universidades obtuvieron el enfoque y estrategia salubrista de “Entornos Saludables” a partir de la década de los ochenta como parte del movimiento global y regional de Promoción de la Salud impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y sus Oficinas Regionales que incluyen la Organización Panamericana de la Salud (OPS), cuyo propósito es impulsar la Promoción de la Salud a través de la estrategia de intervención a poblaciones con énfasis en el comportamiento de los individuos y las comunidades de riesgo. Como lo refieren los siguientes autores:

Según Arroyo (2009), presenta una definición y caracterización del concepto de Universidades Promotoras de la Salud, donde establece lo siguiente:

El concepto de Universidades Promotoras de la Salud hace referencia a las entidades de Educación Superior que han desarrollado una cultura organizacional orientada por los valores y los principios asociados al movimiento global de la Promoción de la Salud con apoyo constatado a través de una política institucional propia para el fomento y la permanencia de las acciones de Promoción de la Salud (PS). La política institucional debe ser clara y comprende acciones de Promoción de la Salud en su acepción amplia con alcance en los siguientes componentes: Desarrollo de normativa y Políticas Institucionales para propiciar

ambientes favorables a la Salud; Desarrollo de acciones de formación académica profesional en PS y EPS y otras modalidades de capacitación a la comunidad universitaria; Desarrollo de acciones de investigación y evaluación en PS; Desarrollo de acciones de Educación para la Salud, Alfabetización en Salud y Comunicación en Salud; Ofrecimiento de Servicios preventivos y de Cuidado y Atención a la Salud; Desarrollo de opciones de participación para el desarrollo de habilidades, liderazgo y abogacía en salud en los integrantes de la comunidad universitaria; Desarrollo de acciones con alcance familiar y comunitario; y Otras instancias institucionales y sociales de Promoción de la Salud, basadas en el reconocimiento e imperativos del enfoque de los determinantes sociales de la salud, que contribuyan a la salud, al cambio social, al bienestar y a la calidad de vida de la comunidad universitaria y el ambiente externo.

Se indica a la universidad como promotora de salud en las cuales se desarrollan acciones hacia el cuidado y atención en salud de manera que la población estudiantil sea atendido dentro de los recintos universitarios además con el servicio preventivo de manera que se conviva con personas sanas y posterior desarrollo en el campo de trabajo como ciudadanos con salud que van a desempeñar un papel en la sociedad en este caso docentes que van al campo educativo y estando sanos pueden contribuir de mejor manera con el desarrollo de la actividad docente.

Para Cabieses y otros (2008) se refieren a la Universidad Promotora de la Salud como:

...aquella que incorpora el fomento de la salud a su proyecto, con el fin de propiciar el desarrollo humano y mejorar la calidad de vida de quienes allí estudian o trabajan, influyendo así en entornos laborales y sociales. De esta manera promueve conocimientos, habilidades y destrezas para el propio cuidado y para la implantación de estilos de vida saludables en la comunidad universitaria. (p. 140)

Con los procesos de atención de salud en las universidades se promueven estilos de vida saludable no solo en los recintos universitarios de la misma manera en las comunidades donde haga vida profesional el recurso humano preparado como docente que sale de las instituciones de educación superior y van con calidad de vida al sitio en el que desempeñaran su papel como educadores por lo que se espera que al tener calidad

en su salud su desempeño en prestación de servicio sea del provecho de los distintos seres que disfrutaran de la orientación de docentes sanos.

Es por ello que, en las Instituciones de Educación Superior deben revisar sus propios sistemas y procesos, sin descuidar ningún factor organizacional, los cuales permitirán respaldar el talento humano y optimizar la calidad de vida de quienes prestan el servicio y quienes reciben la atención.

### **Calidad de vida y bienestar**

Cuando se trata de calidad de vida, Galván Bonilla (2013) hace referencia a “...un concepto que puede comprender diversos niveles que pueden visualizar las demandas biológicas, económicas, sociales y psicológicas en forma individual hasta el nivel comunitario. No olvidando que se relaciona este concepto con aspectos de bienestar social” (p. 1). En el caso de los estudiantes y profesionales que participan en la investigación uno de los elementos estudiados va relacionado a la calidad de vida pues la sección de salud contribuye a mejorar este aspecto de quienes requieren este servicio dentro de la universidad.

Desde las unidades de salud se presta asistencia preventiva y curativa al estudiante para fortalecer los factores protectores de salud y disminuir el riesgo a enfermar, para contar con una población sana y que al salir al campo de trabajo conserve buenas condiciones de salud, que sean favorables para cada uno de los egresados, como de la comunidad donde desempeñaran sus labores, lo que conlleva al bienestar de los distintos sectores de las comunidades educativas en las que se ejecutarán las acciones educativas.

Para la misma autora el concepto de calidad de vida, según la OMS, es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, normas y sus inquietudes. Es un campo muy abierto donde comprende factores de salud de tipo emocional, física, ser independiente, contar con relaciones que contribuyan a un mejor desarrollo y que exista relación con el entorno en que se vive.

Además, la calidad de vida es el resultado de una interacción constante entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud o enfermedad, ya sea en forma individual y colectiva. La calidad de vida implica mejorar el nivel de vida y los estilos de vida en forma individual y de la población, para lograr un bienestar social general. Es este el objetivo de las universidades saludables por ello el funcionamiento de bienestar estudiantil y el área de salud en las casas de estudios superiores de este país.

### **Universidad y bienestar estudiantil**

La educación está establecida en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en la Ley Orgánica de Educación. La educación universitaria específicamente está regulada en la Ley de Universidades, y establece la obligatoriedad de generar programas de bienestar estudiantil. En Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela extraordinaria número 5.758 de fecha 27 de enero de 2005 se publica el Decreto 3444, mediante el cual se dicta la reforma parcial del reglamento orgánico del Ministerio de Educación Superior, donde plasma la estructura actual de dicho ente, el cual está conformado por dos viceministerios: Viceministerio de Políticas Académicas y Viceministerio de Políticas Estudiantiles.

La función del viceministerio de políticas académicas radica en diseñar, coordinar y supervisar planes y acciones en materia académica. Por su parte, el viceministerio de políticas estudiantiles se le asigna como función “planificar, dirigir, coordinar, asesorar, ejecutar, seguir, evaluar, controlar y difundir las políticas estudiantiles formuladas por el Ministerio a fin de fortalecer la calidad, equidad y pertinencia social de la educación superior, así como la integración y participación social del estudiante”.

Asimismo, este viceministerio tiene delineados los siguientes “ámbitos de acción”:

- (1) El desempeño estudiantil, todo lo vinculado al desenvolvimiento del estudiante logros y experiencias;
- (2) La asistencia integral al estudiante: comprende los servicios sociales y programas de salud dirigidos para

apoyar al estudiante en su desempeño estudiantil; (3). La participación estudiantil: concebido como “uno de los ejes fundamentales de la experiencia estudiantil universitaria.

En consecuencia, la inclusión de programas de asistencia integral en la comunidad universitaria es trascendental, debido a que permite la participación estudiantil y asiste su prosecución académica. Por ello, a nivel gubernamental cuenta con dos direcciones, como son la Dirección General de Asistencia Integral al Estudiante y la Dirección General de Desempeño Estudiantil. De manera que, una vez que un bachiller ingresa a la educación superior, la universidad debe procurar los programas de bienestar estudiantil para que se mantenga en el sistema educativo y finalmente el estudiante culmine su carrera y se inserte como profesional al área laboral satisfactoriamente.

Indudablemente, los programas de bienestar estudiantil son un elemento imprescindible para el éxito del sistema educativo en las universidades, sin éstos se pierde la efectividad y eficiencia prevista, y se arriesgan a incumplir metas y objetivos. Por tal motivo, es relevante mencionar el artículo 122 de la Ley de Universidades vigente (1970):

Las Universidades deben protección a sus alumnos y procurarán por todos los medios, su bienestar y mejoramiento. A este fin, la Universidad organizará sistemas de previsión social para el alumnado, propenderá a la creación de centros vacacionales y recreativos para los estudiantes, y de acuerdo con sus recursos, prestará ayuda a los alumnos que la requieran.

Es decir, en el artículo arriba en mención instaura la obligación que tienen las universidades con la población estudiantil, en crear los programas de asistencia integral, protección social y recreacional para el alumnado, como son los servicios de bienestar estudiantil en cada institución de educación superior. Para Fonseca (1994), aporta una definición plasmada en una publicación realizada por el Centro Nacional de Universidades y el núcleo de Directores de Desarrollo Estudiantil (1988) señala que: “el Desarrollo Estudiantil es la aplicación de los principios del desarrollo humano en el campo educacional” (p. 5). Así como afirma que:

Bienestar Estudiantil sólo tiene sentido si se traduce en promover la formación de individuos creativos, responsables, con capacidad de tomar iniciativas y participar en la solución de sus problemas, solidarios, respetuosos de sí mismos y de los otros. Es contrario a su razón de ser programas que propicien la dependencia, el paternalismo y la desincentivación para el estudio. (p. 20)

Las unidades de bienestar estudiantil en las universidades tienen un gran compromiso con la sociedad pues su función radica en la promoción de individuos solidarios sanos y con deseos de participar en el desarrollo de la sociedad donde se desempeñarán a futuro no es un elemento de dependencia ni de estar bajo la responsabilidad de un determinado órgano social por el contrario cubrir lo relacionado al bienestar en salud.

Asimismo, Fonseca (1994) plantea tres premisas para una estrategia alternativa de bienestar estudiantil:

(1).- Una discriminación positiva que permita percibir con mucha mayor precisión: necesidades reales, focalizar beneficiarios, establecer prioridades, determinar satisfactores, asignar recursos y maximizar logros; (2).- Fortalecer líneas programáticas innovadoras capaces de responder a la diversidad en el tipo y magnitud de los riesgos y problemas que genera el desarrollo capitalista, las limitaciones de acceso que enfrentan los estudiantes y la necesidad de elevar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles... (3).- Promover las capacidades institucionales y gerenciales para el desarrollo programático que incidan en la situación actual del bienestar estudiantil... (p. 18)

Se indican las premisas que se siguen para permitir el desarrollo de bienestar estudiantil el cual va dirigido al beneficio de los estudiantes pero que posteriormente va a favorecer la sociedad en general como ya se ha indicado

Asimismo, propuso cinco líneas para el bienestar estudiantil del futuro:

(1).-Consolidación de un sistema integrado de servicios intra y extrauniversidad... (2).- La búsqueda, diversificación y creación de fuentes de financiamiento... (3).- El bienestar estudiantil sólo tiene sentido si se traduce en promover la formación de individuos creativos, responsables, con capacidad de tomar iniciativas y participar en la solución de sus problemas, solidarios, respetuosos de sí mismo y de los otros... (4).- El logro de un consenso y compromiso político sobre la

búsqueda de soluciones más idóneas para hacer frente a la situación actual, y por ende orientando a la determinación de prioridades y asignación financiera; (5).- Incorporar calidad, pertinencia y productividad... (p. 19)

Los autores en sus afirmaciones infieren que el bienestar estudiantil en la dimensión que se cree como programa o servicios coadyuva a la población estudiantil a su desarrollo y formación, al convertir al individuo en el profesional que requiere la sociedad. En este orden de ideas, bajo la presidencia de General Isaías Medina Angarita y la gestión del entonces Ministro de Educación, Dr. Rafael Vegas, entre los años 1948 y 1950 se funda la primera Organización de Bienestar Estudiantil en la Universidad Central de Venezuela, a ésta le siguió el Pedagógico de Caracas, donde se crea la Unidad Administrativa de Servicio Social y Médico Dental. Posteriormente las universidades de Los Andes, Zulia y Carabobo comenzaron a implementar sus respectivas dependencias con un enfoque asistencial estudiantil.

Es importante mencionar que por un importante lapso de tiempo los servicios estudiantiles se administraban desde las facultades, lo cual generó dispersión y dificultó la coordinación entre los mismos. Essenfeld (1978) señala que:

...la denominación de los servicios o programas de bienestar estudiantil da cuenta de la concepción que se tiene y el tipo de actividades que ejecuta “en los institutos de educación superior, las denominaciones más comunes son Dirección o Departamentos de Servicios Estudiantiles, aunque también encontramos Oficina Técnica de Asuntos Estudiantiles, Sección Formación Complementaria y Cultural, Departamento de Orientación, de Orientación y Bienestar y Sub-Sección de Moral y Bienestar”. (p. 20)

La adscripción de estas dependencias es variable, pero, por lo general, pertenecen a un nivel administrativo, otro dato importante que aporta la autora es que, para la época, los representantes de las unidades encargadas del bienestar estudiantil participan en los consejos académicos. En cuanto a la concepción filosófica Essenfeld (ob. cit.), refiere:

...la mayoría de los programas tienen como aspiración promover el óptimo rendimiento de los estudiantes, proveyéndoles de asistencia,

servicios y actividades. Muchos programas expresan su inquietud por concretar realizaciones, estimulando la autogestión, o sea, promoviendo la responsabilidad del joven por su propia superación. (p. 22)

Cabe destacar que en Venezuela existe una importante tradición de bienestar estudiantil en las universidades, cuyos espacios instan a promover y ejecutar actividades que propenden al desarrollo de los estudiantes en el aspecto académico; apoyan al estudiante ante conflictos, que pudieran interferir en su buen desempeño académico; brinda al estudiante una serie de actividades que apoyen su formación integral; ofrecer al estudiante actividades que permitan desarrollar valores y actividades humanísticas acordes a la filosofía institucional; fomentar el espíritu de pertenencia, identidad, honestidad, responsabilidad, respeto y compromiso solidario del estudiante, por último presta asistencia preventiva y curativa al estudiante para fortalecer los factores protectores de salud y disminuir el riesgo a enfermar.

Entre las casas de estudios a nivel superior que se alinean con el bienestar estudiantil, se encuentra la Universidad Central de Venezuela, la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, la Universidad Simón Bolívar y otras.

La Dirección de Desarrollo Estudiantil está conformada por cinco secciones: Actividades y Organizaciones Estudiantiles, Bienestar Social, Nutrición, Orientación, de esta revisión se puede extraer que en cuanto a bienestar estudiantil existen dos visiones predominantes, una hace énfasis en el desarrollo estudiantil y otra en la prestación de servicios. En la primera el desarrollo estudiantil, los servicios o prestaciones que se brindan son un medio para lograr la prosecución del alumno en el sistema, y garantizar avances desde el punto de vista humano. La segunda considera que los servicios estudiantiles son prestaciones fijas o cíclicas que deben mantenerse en todo sistema educativo.

Finalmente, según Resolución N° 2013.392.925, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) del Consejo Universitario N° 392, como Institución de Educación Universitaria destinada a la formación de docentes le ha entregado a nuestra sociedad los valores de una Institución nacional, estatal, pública, pluralista y

laica; además de la excelencia académica reconocida tanto nacional como internacionalmente.

La UPEL forma profesionales en educación, investigadores, creadores y, ante todo, ciudadanos preparados para ser un aporte al desarrollo del país. Los estudiantes complementan su formación al compartir valores que se expresan en excelencia académica, respeto y tolerancia por las más diversas expresiones socioculturales, las cuales son acogidas por esta casa de estudios, y pueden generar así un vínculo de identidad no sólo con la institución, sino con la sociedad en toda su complejidad. Para apoyar este proceso formativo la Universidad cuenta con la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, encargada de diseñar, coordinar, planificar, dirigir y evaluar la ejecución de los planes inherentes a las funciones que le competen.

Dentro de su ámbito de acción le corresponde, además, responsabilizarse por la igualdad de oportunidades y condiciones para cada uno de los estudiantes, busca disminuir los efectos adversos generados por los desequilibrios propios del sistema, apunta así a un mejoramiento integral de la calidad de vida de los estudiantes. Esta Dirección está a cargo de diversas actividades y programas relacionados con el desarrollo y bienestar estudiantil, lo que incluye, entre otras, las siguientes unidades: Salud, Asesoramiento Estudiantil y Atención Socioeconómica.

La Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil es una dependencia adscrita al Rectorado en una relación de apoyo, responsable del desarrollo e implementación de planes, proyectos, programas y actividades que permiten impulsar el desarrollo estudiantil en la Universidad.

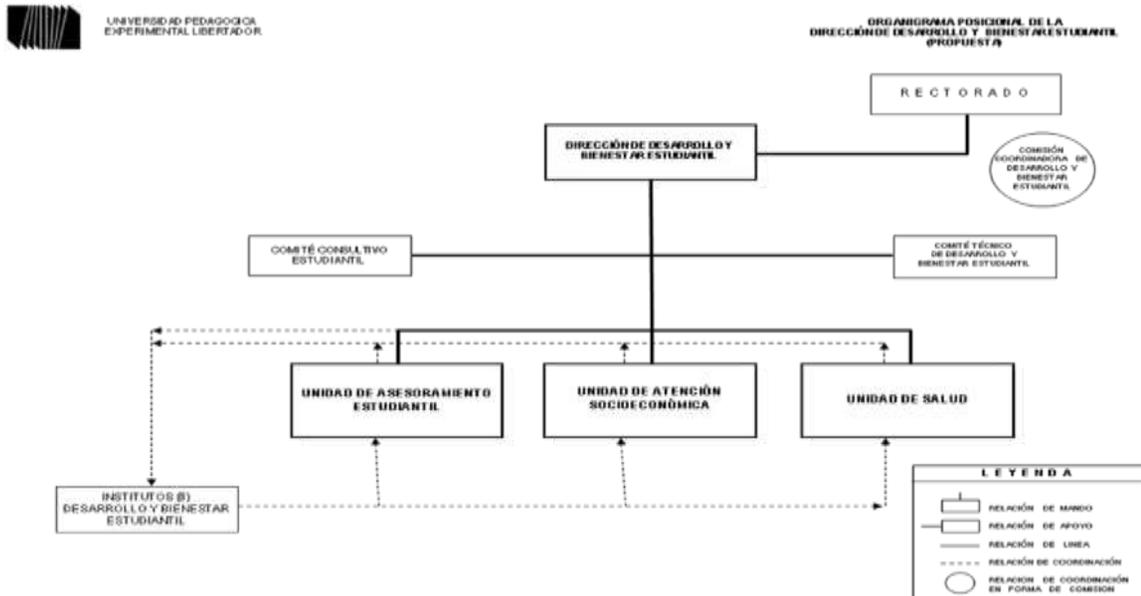
### **Estructura Organizativa de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil UPEL**

A objeto de cumplir con las funciones que le son propias, la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil se estructura de la siguiente manera:

\*0 Director(a) de Desarrollo y Bienestar Estudiantil; \*1 Comisión Coordinadora de Desarrollo y Bienestar Estudiantil; \*2 Comité Técnico de Desarrollo y Bienestar Estudiantil; \*3 Comité Consultivo Estudiantil

\*4 Unidad de Asesoramiento Estudiantil; \*5 Unidad de Atención Socioeconómica; \*6 Unidad de Salud.

Director(a) de Desarrollo y Bienestar Estudiantil:



**Gráfico 1.** Organigrama de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil. Fuente: Unidad de Planificación UPEL-IPRGR.

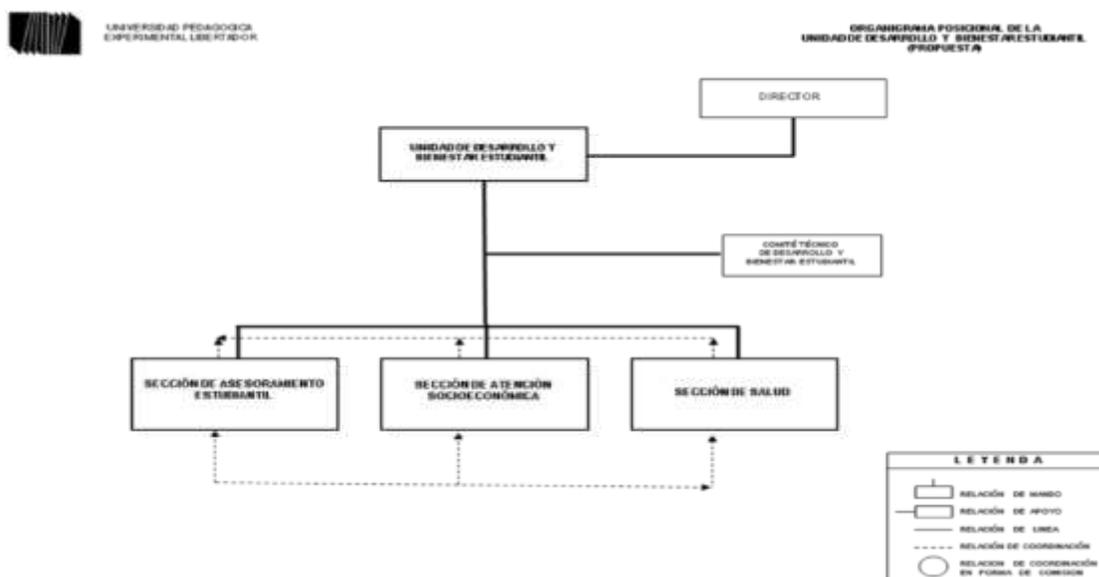
### Perfil

La Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la UPEL estará a cargo de un miembro ordinario del personal académico con categoría no inferior a la de Agregado a Dedicación Exclusiva, con suficientes credenciales académicas y debidamente calificadas para liderar procesos inherentes al desarrollo y bienestar estudiantil.

A nivel de los Institutos pedagógicos, específicamente el IPRGR, la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, es una dependencia adscrita en una relación de apoyo (al o la) Director(a) del Instituto. Está encargada de planificar, supervisar y evaluar las actividades concernientes a los servicios estudiantiles tanto individuales como colectivas, a objeto de procurar el bienestar de los estudiantes, al promover el

desarrollo integral de su personalidad y el mayor aprovechamiento de las oportunidades educativas.

En su estructura interna, la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil se estructura de la siguiente manera: 1. Jefe de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil – Comité Técnico de la Unidad. 2. Sección de Asesoramiento Estudiantil. 3. Sección de Atención Socioeconómica. 3. Sección de Salud.



**Gráfico 2.** Organigrama posicional de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil. Fuente: Unidad de Planificación UPEL-IPRGR.

### **Jefe de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil**

#### **Perfil:**

La Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil, estará a cargo de un personal académico ordinario, con categoría no inferior a la de Agregado, a Dedicación Exclusiva, con suficientes credenciales académicas y debidamente calificadas.

La Sección de Asesoramiento Estudiantil tiene como propósito asesorar a los estudiantes en el proceso de desarrollo integral, persona, social, educativo y profesional, con el fin de contribuir en la prosecución académica de los mismos, durante su formación y hasta el egreso de la carrera.

## **Perfil**

La Sección de Asesoramiento Estudiantil, estará bajo la responsabilidad de un miembro del personal docente ordinario de la Universidad, con categoría no inferior a la de Asistente con Dedicación Exclusiva. Igualmente, podrá designarse a un profesional Universitario de amplia trayectoria institucional en el área, egresado en el campo de Orientación, Psicología, será designado por el (la) Director(a) del Instituto, a proposición de (el o la) Jefe (a) de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil. Servicios: 1. Orientación; 2. Atención psicológica; 3. Apoyo y Acompañamiento al Estudiantil con Discapacidad (SAAED):

Sección de Atención Socioeconómica, depende linealmente de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Universidad, tiene como propósito la atención al estudiante en aquellos aspectos relacionados con su situación social, económica, ocupacional, familiar, cultural, de proyección a la comunidad que propendan a su desarrollo integral.

## **Perfil**

La Sección de Atención Socioeconómica, estará bajo la responsabilidad de un profesional Universitario de amplia trayectoria institucional en el área, egresado en el campo de Trabajo Social, Sociología y/o Economía, así como también de un miembro del personal docente ordinario de la Universidad, con categoría no inferior a la de Asistente con Dedicación Exclusiva. Será designado por el (la) Director(a) del Instituto, a proposición de (el o la) Jefe (a) de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil. Entre los servicios que ofrece, destacan: 1. Asignaciones Sociales y Económicas. 2. Atención Alimentaria. 3. Transporte Estudiantil.

La Sección de Salud es una dependencia adscrita a la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil de la Universidad y tiene como propósito la atención medica-odontológica y nutricional dirigida al estudiante, así como de la prevención, fomento y conservación de la salud, con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

## **Perfil**

La Sección de Salud estará bajo la responsabilidad de un profesional Universitario de amplia trayectoria institucional en el área, egresado en el campo de las

ciencias de la salud. Será designado(a) por el (la) Director(a) del Instituto, a proposición de (el o la) Jefe (a) de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil.

Los servicios que ofrece son de atención de Salud Curativa y Preventiva: 1. Medicina General; 2. Ginecología; 3. Traumatología; 4. Foniatría; 5. Psiquiatría; 6. Odontología; 7. Farmacia; 8. Enfermería.

En síntesis, las instituciones educativas universitarias, tiene el compromiso con el país de implementar programas de bienestar estudiantil, los cuales varían de acuerdo a los recursos presupuestarios asignados y disponibles, a las características de la población estudiantil y el contexto en que se desenvuelven. Pero es inminente que ninguna universidad puede dejar de velar por la salud de sus estudiantes y proveer espacios adecuados y climas laborales estables, para que sus trabajadores presten una atención de calidad a esta comunidad vulnerable, con riesgo a enfermar y desertar.

### **Clima organizacional en la Universidad**

Con base en lo indicado por Guédez (2006) se puede afirmar que en las organizaciones educativas resulta inadecuado que el proceso gerencial sea simplemente técnico, donde se cumplen los procesos administrativos: planificación, organización, dirección y control, dichos procesos se deben ejecutar con una visión humana, donde al ser humano se le permita su desarrollo como individuo y persona. Por lo tanto, la gerencia educativa debe estar al ritmo de la institución educativa y de los trabajadores en el aspecto personal y profesional, pues además de cumplir con los procesos administrativos, debe aglutinar y dirigir a todos los miembros de la institución que hacen vida activa en la comunidad educativa, para lograr con eficacia y eficiencia los objetivos organizacionales.

Ahora bien, es relevante señalar que la gerencia es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar, tanto los recursos físicos como humanos de una organización, para alcanzar los objetivos con eficiencia y eficacia. Drucker (1999) sostiene que la gerencia es la acción de dirigir, regir, aplicar conocimientos, técnicas e instrumentos con voluntad de servicio. Por ello, todo este sistema organizacional debe

tener como centro al individuo, como ser social, capaz de responder y participar activamente en todos los procesos inherentes a la gerencia.

Por su parte Ortiz (2006) señala que la gerencia debe ser vista como un macroconcepto que integra la organización, sus procesos dinámicos e interactivos y la capacidad de esta para asegurar su supervivencia y desarrollo, al emplear de manera eficaz los recursos disponibles. Sin embargo, en todo este proceso juega un papel muy importante el ser humano, como partícipe del proceso gerencial, más aún hoy en un mundo tan cambiante donde requiere espacio para la libertad, la creatividad y para poderse expresar.

Igualmente, Drucker (2006) indica que "...la gerencia tiene que orientar a la institución, tiene que establecer sus objetivos y tiene que organizar los recursos con los cuales la institución debe producir resultados" (p. 19). La gestión gerencial, además de organizar el trabajo para la productividad debe responder al impacto social de la organización en su entorno; y el centro de la gerencia debe ser el talento humano, el cual se debe enfrentar, al igual que las organizaciones a cambios vertiginosos que ocurren en las sociedades actuales, especialmente las organizaciones educativas.

Entonces, el desafío de los gerentes educativos, actualmente es desarrollar el trabajo en un ambiente humano y armónico donde se cultive el respeto, motivación, confianza, creatividad, para alentar el crecimiento organizacional, para facilitar el aprendizaje en equipo, al integrar a la comunidad educativa, principalmente la universitaria, ajustarse a realizar cambios en su interior, de manera que, la respuesta sea inmediata y ajustada a las exigencias del mundo exterior.

Los cambios internos de las instituciones también deben darse tanto en el área tecnológica como en el capital humano; estos cambios guardan una íntima relación con lo que es el clima organizacional, que no es otra cosa que el ambiente que se presenta en una institución como resultado de una serie de variables objetivas y subjetivas que crean una gran diversidad de actitudes y reacciones en los individuos que se desenvuelven allí, que pueden ir desde una identificación plena hasta la frustración y deterioro para el desarrollo de los objetivos de la institución.

Por consiguiente, las actitudes del recurso humano hacia diversos aspectos de su trabajo son producto de su experiencia y de las circunstancias laborales inmersas dentro de la cultura organizacional. Toda institución de educación superior posee definida implícita o explícitamente su cultura mediante algunos componentes como, misión, visión, valores y conductas que se esperan observar de sus trabajadores y de los líderes que la operan.

En este sentido, se vuelve inminente concentrar en las conductas, pero sobre todo en la percepción que tienen sus colaboradores, para ello resulta importante conocer la manera de pensar y sentir de las personas, ya que la interacción de estas emociones son las que unidas finalmente generaran el ambiente de la institución universitaria. Es decir, las necesidades, objetivos y aspiraciones de los trabajadores, la cultura y por ende el clima organizacional será de mutua confianza y aceptación de las condiciones necesarias para permanecer en la organización.

En la actualidad, se ha escrito y en gran medida el tema del Clima Organizacional. El cual está íntimamente relacionado con el ambiente de trabajo, el cual ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede afirmar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización, factor determinante en el desempeño de los trabajadores. Éste se va a establecer según las relaciones que se dan entre personas las cuales tienen sus propias características; individuales, familiares o sociales. Dichos contextos y comportamientos particulares convergen a nivel grupal, construye una forma de actuar estructurada. Esta arquitectura les da características diferentes a las organizaciones.

Para Álvarez (2003) el Clima Organizacional es:

...una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito, por ello, es necesario tener presente que cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo diariamente una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, y qué es capaz de realizar, hacia dónde debe marchar la institución. Estos preconceptos reaccionan frente a diversos factores relacionados con el trabajo cotidiano: el estilo de liderazgo del jefe, la relación con el resto del personal, la rigidez y/o flexibilidad de la organización, las opiniones de otros, su grupo de trabajo. Las coincidencias o discrepancias que tenga

la realidad diaria, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el clima de la organización. (p. 4)

En este sentido, el Clima Organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad, satisfacción, entre otros. La motivación y el ánimo hacia el trabajo depende no solo de la organización, sino también de cómo los trabajadores la perciben, de allí que para quienes dirigen las instituciones educativas universitarias especialmente en la unidades de desarrollo y bienestar estudiantil en las áreas de salud en la presente investigación, es necesario saber cuál es la apreciación que tienen los trabajadores de su área laboral y los estudiantes del servicio de salud que reciben, razón principal de este trabajo investigativo que busca interpretar el fenómeno percibido, de acuerdo a los datos obtenidos en el desarrollo de la misma.

El clima organizacional está formado por varios componentes, importantes para efectuar la evaluación del clima de una organización. Para Robbins (2004), realizar un análisis de los componentes del clima organizacional, consiste en observar: “El comportamiento del individuo en las organizaciones, el comportamiento grupal, la estructura y el diseño de las organizaciones, y los procesos de las organizaciones.” (p. 37), es decir que estos aspectos contribuyen como elementos fundamentales para ser tomados en cuenta en el cotejo del clima organizacional en el IPRGR.

Para este autor, el comportamiento individual está caracterizado por aspectos tales como: (a) Autoestima; valor que distingue a cada trabajador en relación al clima organizacional; (b) Motivación; estímulo que impulsa a las personas a realizar su trabajo; (c) Compromiso; actitud que refleja el valor de la responsabilidad para alcanzar los objetivos propuestos; (d) Responsabilidad de los individuos; sentimiento de compromiso hacia su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con la labor que desempeña. Estas características individuales diferencian a las personas y les permiten desenvolverse dentro de la organización de acuerdo a la percepción de su entorno.

De allí que, el desempeño individual es la base del rendimiento organizacional relacionado con el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción personal en el

trabajo. Al respecto, la teoría del Comportamiento organizacional, según Stoner (1995), destaca: Abraham Maslow, quien consideró que las necesidades humanas son un producto psicológico estructuradas en una jerarquía, donde la parte superior de ésta incluye necesidades de ego y autorrealización y las necesidades inferiores tienen que ver con la supervivencia, por lo cual tienen que ser satisfechas antes de que se examinen las de nivel superior.

El orden de estas necesidades en la jerarquía indicaría a los gerentes las acciones a seguir, satisfaciéndolas en orden ascendente, desde las fisiológicas, hasta las de seguridad, pertenencia, autoestima, el prestigio social y la autorrealización que se encuentra en la cima de la pirámide motivacional. Al tomar en cuenta la estructura de las jerarquías propuestas por Maslow, es recomendable considerar la incorporación en las gerencias de las instituciones educativas, en las políticas internas de cada área especialmente las prestadoras de servicios médicos a los estudiantes, la satisfacción de las expectativas de sus trabajadores, desde los beneficios económicos, que les permita sentirse a gusto, antes de intentar resolver las necesidades que le suceden en la jerarquía antes mencionada.

Otra teoría a mencionar, es la presentada por Douglas Mc Gregor (1975), quien identificó dos grupos de supuestos básicos, a los que denominó Teoría “X” y Teoría “Y”. La Teoría X, plantea el hecho que las personas ven el trabajo como una necesidad, pero sienten aversión hacia él, evitándolo siempre que sea posible. Considera a las personas carentes de ambición, egoístas, les desagrada la responsabilidad, son indiferentes a las necesidades de la organización, se resisten al cambio y necesitan que las guíen.

Como aporte al trabajo de investigación, la Teoría Y, es más optimista y plantea que las personas tienen potencial para desarrollarse, asumir responsabilidades y perseguir las metas de la organización, claro está, si se les brinda el ambiente social adecuado y un clima organizacional armónico para hacerlo. Por su parte, la teoría de Mc Gregor (ob. cit.), sería recomendable que los directivos que están al frente de la gerencia educativa se plantearan una administración más participativa, con enfoque en las personas, con tomas de decisión adecuadas, que logre integrar los objetivos

organizacionales con los individuales, y que exista excelentes canales de comunicación, que permitan aprovechar el potencial de los trabajadores y les proporcionen perspectivas para su superación personal.

También, otro aspecto importante es el comportamiento que se observa a nivel grupal, pues éstos se forman en torno a intereses comunes, que pueden tener influencias positivas o negativas en el alcance de los objetivos de la organización y de las metas individuales. En Cada grupo desarrollan a su vez varios tipos de relaciones: interpersonales; el cual se traduce en el trato entre personas por razones de amistad o interés laboral, la promoción del espíritu de equipo; es el sentimiento de realizar el trabajo de manera coordinada, al compartir ideas para lograr los objetivos propuestos, y la tolerancia al conflicto, que es el grado en que la institución propicia en los trabajadores el diálogo sobre sus conflictos y críticas.

La competencia de los grupos puede suscitar problemas, con resultados beneficiosos o negativos a la organización. Del producto de las relaciones intergrupales surge la oportunidad de lograr el rendimiento individual, traducido en el alcance de los objetivos de la organización. Por lo tanto, de la forma como son guiados los empleados se reflejará en el ambiente laboral y por ende en el éxito organizacional.

Al respecto se cuenta con la Teoría de las Relaciones Humanas, Chiavenato (1995), cuyos principales exponentes son: Hugo Munsterberg y Elton Mayo. Ellos señalan que es necesario: la participación de los niveles inferiores en la solución de los problemas de la organización, el incentivo de una mayor relación interpersonal, franqueza entre los individuos y grupos en las organizaciones; la identificación de la necesidad de mejorar la competencia de los administradores en el trato interpersonal y motivar al personal en toda área.

Asimismo, se enfocaron en el mejoramiento de las comunicaciones de abajo hacia arriba en la jerarquía de las organizaciones, para disminuir el abismo entre el mundo de la administración y el mundo de los trabajadores; la introducción de las ciencias del comportamiento en las prácticas administrativas; la definición de una filosofía humanística y democrática en torno al papel del hombre en la organización; y

una actitud dirigida hacia la investigación y el conocimiento más profundo de la naturaleza humana.

De acuerdo con lo anterior, se considera que en los espacios educativos específicamente las universidades, deben centrar sus esfuerzos en fortalecer las relaciones interpersonales, motivación, comunicación, liderazgo, espíritu de grupo, y profundizar el aspecto humanista en la organización, lo que permitirá minimizar los conflictos, que son los elementos relevantes para desarrollar un clima organizacional ideal en el entorno institucional.

Otro componente muy importante es la estructura de la organización, que constituye el patrón formal de las actividades e interrelaciones entre las diferentes unidades que conforman la organización. Lo primero que debe tener en cuenta la organización es la definición del diseño, tanto de los cargos como de la estructura organizacional en su conjunto, dado que la claridad en las posiciones y relaciones de cada uno de los individuos dentro de la organización encauzará sus comportamientos hacia un rendimiento de calidad. Este componente estará caracterizado por la productividad, eficacia, supervivencia y adaptación a los cambios.

Además, se tiene el componente de los procesos de las organizaciones, que dan vida a su estructura. Robbins (2004), considera que los procesos de comportamiento que contribuyen a una relación organizacional eficaz, son: Comunicación: el intercambio de información con todos los integrantes de la institución, Desempeño laboral: el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas en un tiempo determinado por la institución; Trato humano: la actuación con respeto y dignidad con las otras personas; Remuneración: la compensación por la responsabilidad y logro individual de los objetivos por medio de incentivos económicos.

Liderazgo: es la habilidad que posee el jefe para influir en las opiniones, actitudes y comportamientos de sus subordinados; Normas: son reglas detalladas que deben cumplir los trabajadores para que la institución funcione con eficacia y eficiencia; Políticas: son guías propias que definen el curso y ámbito general de las

actividades para la consecución de planes de la institución; y la Toma de decisiones: es la identificación y selección de soluciones que conlleven al resultado deseado.

Según los autores ya mencionados, el Clima Organizacional está conformado por una serie de componentes individuales, grupales y organizacionales, de naturaleza multidimensional, que deben tenerse en cuenta al momento de medir el clima organizacional. Entonces es necesario propiciar en la organización: generar un ambiente armonioso dentro de cada grupo, moldear actitudes de los trabajadores y mejorar el desempeño laboral, con el fin de lograr las metas trazadas.

Para atender y comprender el clima organizacional en las instituciones educativas de nivel superior, se deben analizar los componentes que lo conforman, a fin de interpretarlos y alcanzar mediante la investigación la promoción de espacios estables y adecuados para los trabajadores, lo cual repercute en el beneficio de la institución y de los usuarios internos y externos.

### **Componentes y consecuencias del clima**

Cuando se hace referencia a los componentes del clima se deben mencionar las variables intervinientes en su configuración, o sea, de los aspectos del contexto laboral y organizacional que intervienen en la forma en que los integrantes de la organización perciben su ambiente, tal como se puede apreciar seguidamente.

### **Cuadro 1**

#### **Variables que influyen en cómo se conforman los climas**

Autonomía	Responsabilidad y libertad personal en el trabajo, o que no se cuente con una supervisión estrecha.
Cohesión	Tipo de relaciones (bien de cooperación, bien de conflicto) entre los miembros, sociabilidad e intimidad.
Confianza	Confianza en las figuras de liderazgo, sensibilidad de la dirección y apertura hacia las personas.
Presión	Puesto con sobrecarga de trabajo, estándares de trabajo y orientación hacia las personas o hacia el rendimiento y la productividad.

Apoyo	Apoyo de la organización a sus miembros, distancia psicológica de los líderes, facilitación del trabajo y tipo de influencia jerárquica.
Reconocimiento	Sistemas de recompensas, mecanismos de reconocimiento y de retroalimentación y oportunidades para crecer y avanzar en el trabajo.
Imparcialidad	Claridad, objetividad y justicia en los sistemas de recompensas y claridad en los sistemas de promoción.
Innovación	Posibilidades de innovación, presencia de desafíos y riesgos y orientación hacia el futuro y el cambio

**Fuente: ALCOVER, C. M. (2003). Cultura y clima organizacional.**

Estas variables permiten establecer la percepción del clima entre lo favorable o no. De tal manera, en una organización donde se permita una gran autonomía a sus empleados, presente un elevado nivel de cohesión, exista confianza, la presión no sea excesiva, se preste apoyo, se lleven a cabo acciones de reconocimiento, se actúe con imparcialidad y se trate con justicia y, por último, se facilite la innovación y el cambio, se puede decir que cuenta con clima muy positivo y favorecedor del logro de los objetivos. De allí que, las consecuencias del clima sobre las variables que influyen en este sean tan diversos.

Es por ello que, no se puede indicar que hay en el clima organizacional una sola variable que influye en la consolidación del mismo pues, así como son conformadas por seres humanos hay muchas variables interviniendo en la conformación de la cultura organizacional. En resumen, se puede inferir que la vida psicológica de las organizaciones, es una variable que está en la cabeza de los integrantes de una organización y es un atributo del contexto en el que trabajan. Entonces, el desafío para su estudio, según lo señala González-Roma (1999), es investigar cuáles son los elementos que determinan la disposición del clima organizacional de las unidades de trabajo y de la organización en su totalidad, además, para saber cuáles son los efectos de las distintas configuraciones sobre los resultados, los procesos grupales y organizacionales, en tal sentido, se considera que el constructo del clima organizacional un elemento importante para toda organización.

## **Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert**

En cuanto a la teoría de clima Organizacional, Likert (1961) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. En este orden de ideas, el citado autor establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

(a) Variables causales: están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados en: estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes; (b) Variables Intermedias: están orientadas a medir el estado interno de la institución., como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones; y (c) Variables finales: surgen del efecto de las variables causales y las intermedias, tales como productividad, ganancia y pérdida. (p. 81)

La interacción de estas variables expuestas por Likert trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales, estos son: Clima de tipo autoritario y clima de tipo Participativo. En primer lugar, el Clima de Tipo Autoritario: (a) Sistema I. Autoritario explotador: Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes; y (b) el Sistema II. Autoritarismo paternalista, que se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control.

En segundo lugar, Clima de Tipo Participativo: (a) Sistema III. Consultivo y se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, al permitirles tomar decisiones específicas, para satisfacer necesidades de estima, y lograr la interacción entre ambas partes; y (b) Sistema IV. Participación en grupo, que indica plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección; la toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical -

horizontal - ascendente - descendente. Además, de lo anteriormente señalado, Likert diseñó un cuestionario con los siguientes aspectos:

(a) método de mando, (b) características de las fuerzas motivacionales; (c) características de los procesos de comunicación presentes en la institución y cómo se llevan a cabo; (d) características del proceso de influencia referido a la importancia de la relación supervisor - subordinado; (e) características del proceso de toma de decisiones; pertenencia y distribución de responsabilidades; (f) características de los procesos de planificación; (g) características de los procesos de control, ejecución y distribución; (h) objetivo de rendimiento y perfeccionamiento referidos a la planificación y formación deseada. (p. 89)

El instrumento desarrollado por Likert busca conocer el estilo operacional, a través de la medición de las dimensiones citadas. Dicho modelo, se puede utilizar en instituciones educativas especialmente en las Unidades de Bienestar Estudiantil para determinar: el ambiente que existe en cada espacio, el que debe prevalecer; y los cambios que se deben generar para alcanzar un clima organizacional óptimo en beneficio de los estudiantes, en este caso referido al fenómeno a interpretar, a través de las representaciones sociales en la sección salud del IPRGR.

### **Representaciones sociales y universidad**

Las Representaciones Sociales (RS) son una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. Las representaciones son un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación. (Moscovici, 1979, pp. 17-18). Como lo indica el autor las representaciones son producto de intercambio de ideas entre los miembros de la sociedad y se manifiestan en la comunicación a través del lenguaje de manera que se pueda entender la realidad desde los elementos físicos con los que se relaciona cada persona o las relaciones con los demás integrantes de la sociedad.

Las RS son un conjunto de ideas, saberes y conocimientos para que cada persona comprenda, interprete y actúe en su realidad inmediata. Estos conocimientos forman parte del conocimiento de sentido común. Las RS se tejen con el pensamiento que la gente organiza, estructura y legitima en su vida cotidiana. El conocimiento es, ante todo, un conocimiento práctico que permite explicar una situación, un acontecimiento, un objeto o una idea y, además, permite a las personas actuar frente a cualquier situación o ante un problema

Para Moscovici (1988) toda representación social está compuesta por una organización de imágenes figuras, expresiones lingüísticas comunes y socializadas demostradas a través de determinados comportamientos, proposiciones, reacciones o evaluaciones, proveídas de maneras diversas y constituidas en tantos universos de opiniones como clases, culturas o grupos existen.

En cuanto a la relación entre la colectividad o grupos y la representación que producen el autor plantea, la existencia de universos de opiniones, para cada sector o clase, los cuales poseen al menos tres dimensiones: (a) actitud, orientación global (disposición afectiva, positiva o negativa) respecto al objeto social; (b) información, conjunto organizado de opiniones y conocimientos que el grupo posee sobre dicho objeto; (c) campo de la representación, designa a la imagen o modelo que subyace al objeto; es decir, la estructura creada a partir de las relaciones entre opiniones y conocimiento. Dichas dimensiones son un intento de Moscovici para avanzar en la definición teórica de una representación social, a favor del abordaje metodológico de los fenómenos planteados por este concepto, al intentar explicarlos y describirlos.

Según Casas (2003) “...las representaciones que nos forjamos en nuestras mentes no son el producto de un trabajo privado y solitario, sino de una labor cooperativa particular” (p. 21), este autor confirma que las representaciones sociales no se conforman de manera individual es el colectivo quien conforma la representación y en el caso a estudiado es en el colectivo que labora en la sección de salud del instituto donde se llevó a efecto la investigación siendo los testimonios los que permitieron indagar e interpretar cual es la manera que visualizan los servicios tanto los que laboran como los que se benefician del mismo.

Las RS sirven para relacionar el mundo de la vida cotidiana con los objetos con que los actores se representan en éste. Las RS sustituyen lo material (externo al sujeto) y lo representan en las ideas de cada persona. Son un medio para interpretar la realidad y determinar el comportamiento de los miembros de un grupo hacia su entorno social y físico con el objeto representado. Las RS guían y orientan las acciones y relaciones sociales. No son una calca fiel de lo externo en la mente de los agentes, sino una sustitución de aquello y, en consecuencia, una reconstrucción individual y social de lo externo.

Es por ello que, las representaciones sociales de un objeto social se objetivan en un contenido que se estructura alrededor de un conjunto de principios organizadores de tipo cognitivo que son compartidos por un determinado colectivo. En este sentido, se define como conocimiento consensual. Al ser compartidas se sustentan en una dinámica social que hace referencia a su proceso de anclaje. Las representaciones suponen procesos de adhesión y participación en las ideas que los individuos tienen, creen y defienden como miembros de un grupo y en consecuencia suponen la heterogeneidad del conocimiento, dependiendo de las diferentes inserciones sociales. Estas se leen desde tres ópticas, que siendo diferentes se complementan.

La óptica cultural sustentada en las relaciones entre conjuntos representacionales y la adherencia a determinados valores salientes en una cultura. La óptica organizacional que se fundamenta en la idea de que la inserción social del individuo en las instituciones genera prácticas sociales asociadas a su posición que se refleja en la modulación de su representación y la óptica interaccionista que da relevancia a las categorías sociales de pertenencia y a las relaciones intergrupales como movilizadoras de diferentes posicionamientos.

### **Teoría de las Representaciones Sociales**

Los investigadores que antecedieron a Moscovici tuvieron gran influencia en su obra y esto se refleja en el año (1979) cuando introduce la acepción de representaciones sociales en su tesis Doctoral “Psicoanálisis, su imagen y su Público” en la cual se enfocaría a la comprensión del pensamiento social. En este sentido, el

autor centró su interés en estudiar las representaciones sociales por considerar que, en este mundo cambiante, operan las significaciones que cada individuo atribuye en su interioridad a lo que representa su realidad y el carácter humanista. Esto lo manifiesta en el siguiente apartado:

...los individuos en sus vidas cotidianas no son únicamente máquinas pasivas que obedecen a aparatos que registran mensajes y reaccionan a estímulos, los trata de ese modo la psicología social sumaria reducida a recoger opiniones e imágenes. Por el contrario, poseen la frescura de la imaginación y el deseo de dar un sentido a la sociedad y al universo que les pertenecen. (p. 37)

Allí se deja entrever el alejamiento del campo positivista e indica al individuo como un ser pensante y de naturaleza social por la cual participa en la construcción de sus representaciones, basado en el mundo simbólico en que interactúan los sujetos y le dan sentido a su vida. Las representaciones sociales son aquellas que tienen naturaleza social, porque el individuo interactúa con otros y en esa estrecha relación ocurren procesos que determinan o influyen en la construcción de esa representación, según Moscovici (ob. cit.):

Las representaciones individuales o sociales hacen que el mundo sea lo que pensamos que es o que debe ser. Nos muestra que a cada instante una cosa ausente se agrega y una cosa presente se modifica, pero este juego dialéctico tiene un significado mayor. (p. 39)

Esta representatividad, está en la nueva elaboración porque constantemente el ser humano se apropia de lo que le es significativo y se comparten intereses individuales y sociales que determinarán el accionar y la dinámica social de la vida cotidiana de cada persona. El autor le atribuye el carácter social y en concordancia con Abric (1994):

Las representaciones sociales funcionan como un sistema de representación en la realidad que rige las relaciones del entorno físico y social, ya que determinará sus comportamientos o sus prácticas. Es una guía para la acción, orienta las acciones y las relaciones sociales, es un sistema de pre codificación de la realidad puesto que determina un conjunto de anticipaciones y expectativas. (p. 13)

Las relaciones que se establecen entre pares, sus sistemas de creencias, valores y actitudes generadas a través de la interacción cotidiana son factor importante en el desarrollo de la representación social de la realidad en la que convergen los individuos y que determinaran su identidad grupal. El entramado de factores que regulan los cursos de acción del ser humano a lo largo de su vida y la interacción que generan, permite expresar sus opiniones o puntos de vista acerca de un determinado objeto y el individuo le atribuye una carga de interés y aceptación y lo será para los demás individuos porque comparten una afinidad con el objeto.

Estos aspectos están contenidos en los fundamentos de Moscovici (1987) “Siempre estarán relacionados y este lazo con el objeto es parte intrínseca del vínculo social y debe ser interpretada así en ese marco” (p. 71). Dicho de otro modo, las opiniones, creencias de los sujetos y su relación lo será en la medida en que estos le atribuyan significación e importancia al objeto, lo cual le permitirá existir para esas personas en ese contexto determinado, aunque para las demás personas no lo sea.

De la misma manera, Jodelet (1984) señala que la “Representación es una forma de conocimiento elaborado socialmente y compartido con un objetivo práctico que concurre a la construcción de una realidad común para un conjunto social” (p. 36). Otorgándole mayor valor al entorno social que es donde se construye la representación porque en este escenario convergen particularidades propias de la vida del individuo y revisten gran importancia porque devela aspectos específicos que son propios de la intersubjetividad en la cual están inmersos.

Por su parte, Abric (ob. cit.) sostiene que las:

Representaciones funcionan como un sistema de interpretaciones de la realidad que rige las relaciones de los individuos con su entorno físico y social, ya que determinará sus comportamientos o sus prácticas. Es una guía para la acción, orienta las acciones y las relaciones sociales, es un sistema de pre codificaciones de la realidad, puesto que determina un conjunto de anticipaciones y expectativas. (p. 13)

Lo señalado anteriormente por el autor reviste gran importancia al enfocar su planteamiento de que las interpretaciones y elementos simbólicos que le asignan los individuos a su realidad y que para quien investiga cobran mayor vigencia al estudiar

estos fenómenos al considerar que la sociedad se mueve y evoluciona sobre la base de la dinámica de las representaciones del mundo cotidiano de lo individual y lo social.

La naturaleza social del conocimiento en la que se inscribe la representación se hace evidente en el planteamiento de Araya (2002): "...las representaciones constituyen sistemas cognitivos en los que es posible reconocer la presencia de estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas que suelen tener una orientación actitudinal positiva o negativa" (p. 11). La autora en cuestión, sustenta que las representaciones son todo lo adquirido a lo largo de los procesos de socialización por los cuales ha pasado cada individuo como miembro de la sociedad entre estos aspectos se puede indicar valores, normas y actitudes que están manifestados por un sistema de códigos los cuales rigen la conciencia social de los individuos o la génesis que orienta las acciones de cada persona en el entorno social donde se desenvuelve.

### **Características de las Representaciones**

Las representaciones sociales cumplen una serie de características, las cuales se presentan a continuación:

*Son las características que emergen del mundo social del individuo y la interacción con los medios de comunicación, la realidad circundante, el grupo social entre otros.* Es decir, donde residen las personas, en el medio en el cual se desenvuelven (hogar, trabajo, comunidad). Sea de interacción personal cara a cara, a través de los medios interactivos llámense red, chat o vía telefónica favoreciendo la interacción humana. Lo cual, permite a los individuos relacionarse interactuar, convivir y compartir creencias, valores, actitudes, ideologías, entre otras.

*La forma en cómo se genera la representación se hace evidente en la información que se intercambia y el grado de interacción de la misma.* Este tipo de característica se evidencia en todos los ámbitos de la acción humana; por ejemplo, cuando un coordinador o jefe asigna una actividad a ejecutar en el grupo de trabajo, a partir de una serie de instrucciones debe indicar su propósito, a lo cual los compañeros deben comprender e intercambiar ideas acerca del trabajo asignado, compartir sus

ideas, experiencias y conocimientos sobre la labor a ejecutar y una vez consensuado conlleva a la elaboración de lo asignado.

*El tipo de conocimiento y la receptividad del mismo que está vinculado a los sentidos y la percepción.* Esta característica, guarda estrecha relación con la forma en cada ser humano percibe e interpreta el mundo, interactúa con los demás y comparte creencias, formas de comportamiento, la cultura como tal. Es muy común observar la manera en que los grupos culturales indígenas o de cualquier naturaleza mantienen su unidad cultural, porque comparten aspectos que le son comunes y que están vinculados con la tradición familiar.

*La forma en como la gente se relaciona, cría y educa a sus hijos y les imparte conocimientos y valores propios de un contexto social determinado.* El ser humano es netamente social, cuando constituyen una familia cada uno de los padres trae una carga de valores, actitudes, experiencias que influirán en la crianza y educación de los hijos en correspondencia con lo que el contexto social en el que se desenvuelven los seres humanos su realidad les ha enseñado.

El sentido y orientación que los sujetos le asignan a la vida, la forma como una persona piensa y actúa influirá en sus acciones sociales (trabajo, estudio y convivencia social) en la consolidación de sus propósitos en la vida. En los últimos tiempos, es frecuente escuchar que para lograr metas en la vida hay que esforzarse, trabajar en función a estas y comprender que todo propósito, debe requerir esfuerzo y dedicación por parte del individuo, pero si por el contrario no tiene proyectos de vida su vida carecerá de sentido otorgándole poca relevancia a dichas acciones.

El valor que le atribuyen a sus acciones. Cada acción que emprenda el individuo debe conllevar un propósito y debe concederle el significado de acuerdo a su relevancia, es por ello que si cada individuo, con esfuerzo y sacrificio se prepara día a día, cuando egrese como profesional valorara su lucha al obtener su grado y el mismo se acrecentará al obtener su trabajo, porque comprenderá que cada esfuerzo tiene su recompensa. Esto aplica, no solo para un profesional, de la misma manera para quien desempeña una función en la sociedad en cualquier labor que realice.

## **Cómo se forma una Representación**

Con el propósito de comprender el proceso de conformación de una representación, los aspectos socio cognitivos dan cuenta del proceso de construcción de la misma. Por ello, es muy importante considerar la memoria histórica de los pueblos y ciudades, la información que circula día tras día, el medio social donde proceden los individuos y las relaciones que se establecen entre ello a fin de encontrar sentido a la orientación de la misma. Moscovici (ob. cit.) destaca dos aspectos fundamentales: el anclaje y la objetivación.

*1.-La objetivación:* constituye un proceso mediante el cual, los individuos materializan elementos que no poseen esta cualidad para otorgarle sentido. Esto se manifiesta en el siguiente apartado “Lo propio de la objetivación es reducir la incertidumbre ante los objetos operando una transformación simbólica e imaginaria sobre ellos” (Wagner 1984, p. 835).

Al otorgar sentido, el objeto se hace perceptible ante los demás individuos y esta es una característica que pone en evidencia el papel que cumplen los sentidos en este aspecto. Asimismo, Moscovici sostiene que este proceso reconoce el transitar de una teoría científica a un modelo figurativo por ello detalla 3 elementos: la construcción selectiva, la esquematización estructurante y la naturalización.

*7.1 La construcción selectiva* es aquella que admite el apropiarse de los conocimientos referidos al objeto de la representación en la cual se realiza un proceso de selección y descontextualización de los elementos de mayor significación para el sujeto, bajo criterios culturales y normativos (Moscovici, 1988) todo esto se lleva a efecto durante los procesos de socialización por los cuales pasan los miembros de la sociedad es por ello que cada grupo social manifiesta diferencias en cuanto a elementos culturales y formas de controlar sus actos sus comportamientos es por lo que en cada familia “Se retiene solo aquello que concuerda con el sistema de valores” (Jodelet, 1984, p. 482).

El individuo adquiere solo lo que es de su interés y desecha aquello que no está enmarcado en su sistema de valores, seleccionando lo relevante.

*1.2 El Esquema figurativo* cuya fase implica que el pensamiento se estructura y objetiva sobre la base de un esquema simbólico denominado núcleo figurativo que sintetiza las imágenes vividas y las concretiza, conformando una visión gráfica y coherente de la situación (Moscovici, 1986). Esta simplificación de imagen es lo que permite a las personas conversar y también comprender de forma más sencilla las cosas, a los demás y a ellas mismas y a través de su uso, en diferentes circunstancias, se convierte en un hecho natural” (Araya, 2002, p. 35).

*1.3 La Naturalización* corresponde a la fase de objetivación en que los conceptos pierden su carácter simbólico conceptual y abstracto y se transforman en una imagen que admite ordenar los acontecimientos como una realidad tangible y autónoma (Moscovici, 1988). “Lo que se percibe no son ya las informaciones sobre los objetos sino la imagen que reemplaza y extiende de forma natural lo percibido” (Araya, 2002, p. 36).

**2.-El Anclaje:** este proceso guarda estrecha relación con la objetivación, pero a diferencia de este, el anclaje incorpora elementos que dejan de ser extraños, tal como lo plantea Moscovici (1979, p. 121) que: “Es la inserción de un objeto social en la jerarquía de valores y entre las operaciones realizadas por la sociedad... En este proceso la sociedad cambia el objeto social por un instrumento del que puede disponer.” Entonces, se aprecia aquí que lo social se manifiesta en el significado y la utilidad que le otorga el objeto social.

El anclaje implica, la integración cognitiva del objeto de representación dentro del sistema preexistente del pensamiento y sus respectivas transformaciones, se trata de una inserción orgánica dentro de un pensamiento constituido. (Jodelet, 1984) menciona que cuando el individuo incorpora a su estructura cognitiva y social elementos propios del objeto y que al apropiarse de ellos van en coherencia con los compartidos por el entorno social en el cual se desenvuelve. Jodelet plantea dos pasos importantes: la inserción del objeto representado y la instrumentalización.

*2.1 La Inserción del Objeto Representado* implica la integración cognitiva de una idea o marco referencial que ya es conocida y dominada, lo cual pudiera provocar una cierta amenaza a la identidad social del individuo, debido a que los sistemas de pensamiento

del grupo y las representaciones sociales compartidas constituyen los referentes que debilitan el desequilibrio provocado por la innovación y modificación de los nuevos códigos y marcos interpretativos de una representación.

*2.2 La Instrumentalización social del Objeto Representado* tiene su fundamento en la incorporación del objeto representado en la dinámica de las interacciones grupales para que las personas puedan comunicarse con un mismo lenguaje y con criterios comunes, proporcionando la comprensión del nuevo fenómeno ideas y acontecimientos al interior del colectivo al que pertenecen.

El proceso de anclaje favorece la comprensión sobre la manera en que se confiere significado al objeto representado y la forma en que se utiliza la representación en el sistema de interpretación del mundo social, Jodelet (1984) señala que “Esta modalidad permite comprender como los elementos de la representación no solo expresan relaciones sociales, sino que también contribuyen a constituir las” (p. 486). De la misma manera, estas funciones permiten la concepción de la manera en que se integran las representaciones dentro de un sistema de recepción y conversión de los elementos que la componen.

### **Referente Epistemológico**

La epistemología como ciencia del conocimiento, observa la evolución de ese conocimiento humano y como este se transforma y se reestructura a medida que pasa el tiempo y que el hombre por sus propios medios descubre y evidencia dentro de la realidad su propia existencia, en ese sentido se destaca la investigación. Se caracteriza aquí la evolución del saber, el cual es producto del conocimiento construido, se describe así ese conocimiento por la relación existente entre lo que se conoce y el objeto conocido. Es por ello que, el investigador no puede superponer ni su conocimiento ni su interpretación a la de del sujeto conocido sobre todo en aquellos aspectos de su vida, de su identidad, de su situación, de sus angustias, de sus aspiraciones acerca de los cuales este sujeto tiene un acceso privilegiado y, por tanto, una voz preponderante.

Es así que, para Padrón (2008), la epistemología “...tiene que ver con el conocimiento” (p. 8), además, indica que para unos la epistemología estudia el

conocimiento en general, desde el punto de vista filosófico, con lo cual el término resulta aproximadamente sinónimo de gnoseología, mientras que para otros se restringe a uno de los tipos de conocimiento: el científico, con lo cual el término pasaría a ser sinónimo de las expresiones “filosofía de la ciencia, teoría de la ciencia, teoría de la investigación científica”, el autor enfatiza que para su discurso es teoría de la ciencia.

En función de lo anteriormente expuesto, es por lo que al dar inicio a un estudio investigativo se debe tomar en cuenta el sustento epistemológico del objeto de investigación y ubicarlo, en lo que indica Padrón, en un enfoque epistemológico para el caso que se pretende estudiar y por tratarse de un fenómeno relacionado a la psicología, como son las representaciones sociales, se ubican en un estilo epistémico que se corresponde con el introspectivo-intuitivo (fenomenología estructuras interactivas, socio históricas y esquemas simbólico culturales), según lo indicado por Padrón (ob. cit.).

La presente investigación se fundamentó en el enfoque epistemológico Interpretativo o Introspectivo-vivencial, llamado también según Padrón (2008, p. 33): “...sociohistoricista, fenomenológico, dialectico- crítico, simbólico-interpretativo, psicologista, hermenéutico” e indica que este enfoque “...se concibe como producto del conocimiento las interpretaciones de los simbolismos socioculturales a través de los cuales los actores de un determinado grupo social abordan la realidad (humana y social, fundamentalmente)”. Aquí más que interpretación de una realidad externa, el conocimiento es interpretación de una realidad, tal como ella aparece en el interior de los espacios de conciencia subjetiva, y el conocimiento es un acto de comprensión según el autor mencionado.

Una vez ubicado el objeto de investigación en un estilo epistémico las variaciones del proceso inician, desde allí, es así como se van a indicar las fases del proceso investigativo lo metodológico, empírico, y teórico. En lo metodológico, cómo se estructuró el trabajo, qué operaciones se van a seguir. Lo empírico, a lo observacional y lo teórico, a los sustentos de entrada o soportes iniciales, así como a los sistemas explicativos de salida o resultados. Todos estos elementos van relacionados unos con otros a lo largo del proceso de investigación.

En este sentido, el trabajo se enmarcó en el paradigma (postpositivista) interpretativo de carácter cualitativo, ya que permitió un mayor acercamiento a la realidad cotidiana de la sección salud de la UDBE - IPRGR, escenario donde interactúan estudiantes y personas adscritas al área de atención en salud (acción en salud) se develaron las experiencias y vivencias (representaciones sociales acerca del fenómeno: Clima organizacional) de los estudiantes que se benefician del servicio como de los prestadores del mismo.

Abordar el clima de la organización y la atención en salud con los beneficios del servicio para la comunidad estudiantil universitaria, desde el enfoque introspectivo-vivencial, es preciso porque evidencian rasgos socioculturales, tanto en la atención que se presta en la sección de salud y el ambiente en el cual se desenvuelven los involucrados como tal, esto permitió vislumbrar los elementos desde diferentes perspectivas.

Denotar lo vivencial dentro del servicio de salud en el contexto educativo es fundamental, además que, la representación se enmarque dentro de un marco social y que mejor referir las vivencias que son parte esencial en las concepciones que poseen sobre el clima organizacional tanto los que asisten al servicio como los prestadores del mismo, las manifestaciones de los involucrados en el proceso investigativo permitieron la construcción de una aproximación teórica que contribuya en la toma de decisiones importantes que a futuro incidirán en los servicios médicos ofertados desde la UDBE, es por lo que la autora considera significativo el estudio.

También, es importante tomar en cuenta al paradigma sistémico integrando los conocimientos para Bertalanffy (1981): "...desde el átomo hasta la galaxia vivimos en un mundo de sistemas" (p. 47), con esta teoría de sistemas todas las partes actúan interrelacionadas por lo cual los fenómenos sociales no se pueden estudiar aislados es por ello que lo que ocurra en cada parte del sistema va a afectar al siguiente además en este caso se llevará a efecto un estudio donde hay varios sistemas y subsistemas que afectan las acciones de los que están inmersos en el servicio referido.

Por ser un tema complejo ya que está inmerso en un sistema educativo como es la universidad se indica que desde este campo para la presente investigación desde la

complejidad Morín (1990) señala que: “...la conciencia de la complejidad nos hace comprender que no podremos escapar jamás a la incertidumbre y que jamás podremos tener un saber total: la totalidad es la no verdad...”(p. 101), de esta manera, se establece que lo que podrías sembrarse durante la formación del ser humano es una actitud de búsqueda constante, ya que es difícil llegar a la totalidad, pero pueden hacerse aproximaciones consecutivas al objeto de estudio, y siempre ser constante en la investigación del porqué de las cosas y fenómenos que se viven y se observan día a día.

Así, el estudio de las representaciones sociales del Clima Organizacional de la Sección Salud del IPRGR para la calidad de vida y la relación de estas, con el desarrollo socio educativo de la localidad, consigue asidero en la colaboración de la Universidad con la sociedad, conectándose estrechamente con la identificación requerimientos, necesidades, creencias y oportunidades de desarrollo local y nacional desde el proceso educativo y bienestar estudiantil.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El ser humano por naturaleza es investigador y curioso; es por ello que, siempre está en una constante búsqueda de nuevos conocimientos para dar contestación a las interrogantes e inquietudes que convergen en su cotidianidad. Esto se observa con mayor énfasis en el accionar de aquellas personas a quienes les corresponde actuar en las diversas organizaciones sociales, en este caso en particular en quienes hacen vida en las instituciones educativas donde les corresponde dar respuesta a las situaciones que se presentan en el acontecer de la dinámica académica. De allí que, la investigación es un proceso de indagación y búsqueda de hechos que llaman la atención y entran en juego las preocupaciones, motivación e intereses, del investigador sobre cuestiones que le permitan profundizar en la esencia de la investigación y en particular en el objeto de estudio.

En tal sentido, la presente investigación se ubica en el campo de las ciencias sociales, pues se desarrolló en un ámbito educativo universitario, el cual se caracteriza por presentar escenarios complejos, dinámicos, legales y sociales. Además, se tienen en cuenta los objetivos planteados; los cuales se corresponden con una investigación cualitativa; sobre la cual Martínez (2000) indica que: "...trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones" (p. 8), es decir, en esta investigación se buscó interpretar y analizar las conductas, a partir de los hechos de la vida del hombre, de sus ideas, creencias y costumbres, tales acciones permitieron comprender lo que realiza en su diario acontecer y en la forma que resuelve e interpreta su realidad, con el propósito de favorecer un acercamiento y lograr la comprensión del fenómeno, a los fines de alcanzar el objetivo propuesto, que fue la construcción de una aproximación teórica acerca de las representaciones sociales del Clima Organizacional

de la Sección Salud del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio” para la calidad de vida.

La investigación cualitativa asume una realidad social, confiriéndole especial relevancia a las acciones que intervienen entre los sujetos, y se refiere particularmente al estudio de las cualidades y acciones que estos desempeñan. Para Blumer (1987): “Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas. Para la perspectiva fenomenológica y por lo tanto para la investigación cualitativa, es esencial investigar la realidad tal como otros la experimentan” (p. 86). Es decir, sus acciones y significados le otorgan gran importancia a la interacción social del individuo, al contexto social manifestado en sus valores, creencias, actitudes y formas de concebir el mundo, estos aspectos permitieron el cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente investigación.

El proceso de comprensión que generó la investigadora y el acercamiento con el objeto de estudio requirió el uso de sus destrezas y, desde una perspectiva holística, atender y emprender el estudio en cuestión, por lo cual se hizo necesaria la utilización de un método ajustado a los requerimientos del estudio; tal como se explica a continuación.

Con respecto al método, Sabino (2002) indica que se refiere a: “... los pasos y procedimientos que se han seguido en una indagación determinada, para designar modelos concretos de trabajo...” (p. 27), esto implica que el investigador debe considerarlo como el estudio y análisis de etapas, que le permitan de manera científica realizar la investigación planteada. Es decir, los métodos y procedimientos que se emplearon para efectuar la investigación; de acuerdo con los objetivos propuestos en el presente estudio, se logró la construcción de una aproximación teórica sobre las representaciones sociales del clima organizacional de la sección salud del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio” para la calidad de vida.

En tal sentido, este estudio siguió el **método fenomenológico hermenéutico**, el cual, de acuerdo con Schutz, (1974) “...hace énfasis en la experiencia cotidiana del mundo social, dentro de la cual se manifiestan dimensiones sociales e históricas que rodean al fenómeno de estudio, destacando su presencia en el mundo de la vida

cotidiana” (p. 28). Es decir, el método fenomenológico permitió observar el contexto en el cual los fenómenos se dieron, y consintió el objeto de estudio, desde la realidad en que los sujetos estuvieron en forma natural, en su rutina diaria, en la sección salud.

En lo relacionado al método fenomenológico, Martínez (2007) indica que: “...se centra en el estudio de esas realidades vivenciales que son poco comunicables, pero que son determinantes para la comprensión de la vida psíquica de cada persona” (p. 139). Este paradigma de investigación se basa en la interpretación profunda de la realidad y de sus causas; esto implica destacar características, hechos, entre otros elementos, importantes que permitieron conocer detalladamente el objeto de estudio para explicarlo y así llegar a su comprensión.

Lo anterior, por medio de una relación abierta, participativa y comunicativa entre investigador e informantes clave. ahora bien, tomando en cuenta que se busca entender la manera cómo los informantes ven, perciben, interpretan y explican el objeto de estudio (Clima Organizacional), es preciso decir que el enfoque que orientó la investigación es el introspectivo vivencial, que según Padrón (1998):

...se concibe como producto del conocimiento las interpretaciones de los simbolismos socioculturales a través de los cuales los actores de un determinado grupo social abordan la realidad (humana y social, fundamentalmente). Más que interpretación de una realidad externa, el conocimiento es interpretación de una realidad tal como ella aparece en el interior de los espacios de conciencia subjetiva (de ahí el calificativo de Introspectivo). (p. 33)

De acuerdo con lo planteado por el autor, el producto del conocimiento de la realidad humana, más allá de su realidad exterior, implica verla desde el interior de la conciencia. Se hace énfasis en la noción de sujeto y de realidad subjetiva, por encima de la noción de objeto o de realidad objetiva. En el caso preciso de la investigación, las preguntas se asumen desde el planteamiento del problema; las cuales dieron pie a los objetivos específicos y de allí surgieron los abordajes en los posteriores apartados del estudio. Bajo esta perspectiva, es preciso también mencionar la subjetividad porque las actividades diarias que realizan los trabajadores de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil (UDBE) en el área salud, son producto de su percepción sobre clima laboral

y de esquemas contruidos socialmente que allí se presentan, aunado al juicio de valor de sus integrantes que podría afectar su productividad, motivación y comportamiento en la atención que se presta a la comunidad estudiantil.

Para Jaramillo y Murcia (2000): “La dimensión subjetivista considera que la realidad es desde y para los sujetos; por ello, el mundo depende de las percepciones que el sujeto tenga sobre él” (p. 52). Es decir, porque las actividades que realiza el personal que labora en las áreas de salud influyen en el clima laboral y son producto de sus creencias, cultura, formas de pensar, de sentir y de su interacción con los compañeros de trabajo. También, Gutiérrez (2010) considera que el subjetivismo:

...considera que la verdad del conocimiento se encuentra en el sujeto que conoce y juzga, por lo que el conocimiento carece de validez objetiva. El relativismo sostiene que todo es relativo, y por ello la posibilidad de conocimiento también es relativa. La diferencia entre ambas radica en que mientras para la primera el sujeto es el que determina el conocimiento. (p. 7)

De acuerdo con los autores señalados, en este aspecto se toma en cuenta cómo ven los sujetos el objeto de estudio, que, para este caso en particular fue la percepción que tienen los sujetos sobre el Clima Organizacional. En tal sentido, se plantea la necesidad de apoyarse en una investigación cualitativa, pues en ella se describe el estudio de las situaciones que afectan a los individuos desde su forma de pensar; por ello, es importante conocer sus experiencias donde suceden para determinar qué es lo que las causa y cuáles serán sus consecuencias en las personas que allí conviven y cómo pueden influir en su quehacer diario; es decir, estudiarlos tal y cual se producen en su cotidianidad.

En el plano metodológico, se plantea la investigación cualitativa, el método fenomenológico y sus etapas. Según González (2003): “Aquí se encuentran la perspectiva metodológica, los métodos y técnicas de investigación utilizados por el investigador en dependencia de sus supuestos ontológicos y epistemológicos, con los cuales establece una relación armónica y lógica” (p. 126). Por ello, se plantea un método fenomenológico a través del cual la información de la realidad se recabó por medio de instrumentos diseñados para tal fin.

Para Martínez (2013) el método fenomenológico: "...se ocupa de la comprensión que tienen los actores sobre el objeto estudiado en el marco social y cultural" (p. 38). Según el autor en mención, este método permite estudiar el fenómeno según el juicio de las personas involucradas de acuerdo a sus experiencias, vivencias y percepción. En tal sentido, el método fenomenológico visto como una derivación de la fenomenología; fundamenta situaciones reales que ocurren en los informantes clave, el cual busca interpretar y comprender el objeto de estudio desde la perspectiva de las personas que integran la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil en su Sección Salud; es decir, el objeto de estudio se vislumbró desde su realidad y verdadera esencia.

No obstante, la investigadora se apoyó en el método de la Teoría fundamentada para el análisis de la información, la cual según Strauss y Corbin (2002) indican:

Se refieren a una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizada por medio de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí. (p. 13)

Por tanto, en esta investigación se partió de las descripciones de los autores antes mencionados, las cuales se nutren del vocabulario ordinario para expresar ideas sobre personas, cosas, fenómenos y lugares, además, indican que la misma hace uso de símiles y metáforas y que la gente no podría comunicarse sin la capacidad de describir por poco que sea su lenguaje. La misma se necesita para expresar lo que sucede en la realidad circundante, como se ve el panorama. Busca expresar credibilidad o retratar imágenes puede estar diseñado para persuadir, convencer, expresar y despertar pasiones y llevar una carga de juicios morales o estéticos.

Los mismos autores indican que "...es importante comprender que la descripción es la base de interpretaciones más abstractas de los datos y de construcción de teoría" (p. 20). Según Strauss y Corbin (ob. cit.) se parte de la descripción y realiza un ordenamiento conceptual que "...se refiere a la organización de los datos en categorías (o a veces clasificaciones) discretas, según sus propiedades y dimensiones y luego el uso de la descripción para dilucidar estas categorías" (p. 21). Posterior al ordenamiento conceptual se encuentra la teorización la cual según los autores

mencionados “...es un trabajo que implica no solo concebir o intuir ideas (conceptos), sino también formularlos en un esquema lógico, sistemático y explicativo” (p. 24).

En este proceso de investigación se toman decisiones y se actúa de acuerdo a una serie de cuestiones como indicaron los autores el qué, cuándo, dónde, cómo, quién y otros aspectos revisados de manera continua, cotejándose con los datos recolectados y modificando las proposiciones, extenderlas o suprimirlas si es el caso. En la teorización considera Strauss y Corbin (ob. cit.) se hace una interacción entre las inducciones al derivar conceptos, propiedades y dimensiones a partir de los datos; y deducciones cuando el investigador plantea hipótesis sobre las relaciones entre los conceptos donde provienen los datos, pero de datos que el investigador o analista ha obtenido a partir de datos brutos.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Las técnicas y los métodos que selecciona el investigador deben estar en consonancia con el procesamiento de la información, en este caso, siguiendo lo indicado por los autores y la teoría fundamentada. En ese sentido, se utilizó la entrevista, cuya ventaja es la flexibilidad y es una herramienta clave de todo investigador cualitativo. A efectos de esta investigación se utilizó la entrevista en profundidad. Según Taylor y Bodgan (2002), ésta se entiende como:

Reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan con sus propias palabras. La entrevista en profundidad sigue el modelo de una conversación entre iguales y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. (p. 101)

Como segunda técnica, la observación participante, para lo cual se llevó un cuaderno con notas de campo. En esta acción el investigador, según Parra de Chópita (1995) señala que “...se coloca en una relación de persona a persona con lo observado; y participando con él en el ambiente natural, obteniendo los datos” (p. 43), en este caso el investigador forma parte de quienes están en el escenario de la investigación, por

tanto, la recolección de la información fue muy cordial y natural, estos datos son descripciones detalladas de las actividades de las personas, sus comportamientos, acciones y toda una gama de interrelaciones personales, así como de los diversos procesos organizacionales que son parte de las experiencias observables de quienes participaron en el proceso investigativo.

Además, se llevaron notas de campo de las acciones y sentimientos y de lo que el investigador consideró valiosas anotar para profundizar en la perspectiva interna que tienen los informantes sobre la realidad. Se presentaron como descripciones observadas durante las entrevistas y fueron reales, precisas y completas, sin ser obstruidas o confundidas por datos irrelevantes o triviales. El criterio básico de una observación escrita debe permitir al lector entrar en la situación estudiada.

### **Diseño de la Investigación**

A este plano del conocimiento se ha dimensionado para expresar el diseño de la investigación, el cual según Ugas (2015) contempla "...identificar fases de investigación, técnicas a utilizar, instrumentos, diario de campo, etc." (p. 43). El diseño de investigación significó un transitar procedimental correspondiente a la "perspectiva metodológica cualitativa". En este sentido se puede señalar que las perspectivas representan para el acto investigativo, aquellas bifurcaciones o elecciones en la práctica de la actividad investigativa.

Para la presente investigación se indica que es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado según como lo plantea Fidias (2012). Además, se llevó a efecto por medio de una investigación de campo, que para el mismo autor es:

...aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 32)

Se puede indicar además que se consultaron textos y demás documentos por lo que se puede indicar que se trata de una investigación documental, así como un estudio

de caso pues se procedió a realizar el estudio en una organización educativa del nivel superior.

### **Escenario**

La investigación se efectuó en el Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio” en la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil en la Sección Salud, ubicado en Rubio, municipio Junín, estado Táchira - Venezuela. Este pasó a ser parte de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en el año 1990. Fue nombrado por la cámara municipal del municipio patrimonio histórico y cultural de la ciudad de Rubio en el año 1997. Su misión corresponde con la formación y capacitación de profesionales para el desempeño docente, que prestan sus servicios en las diferentes instituciones del sector educativo del país. Se encuentra ubicado en la región andina específicamente en el estado Táchira, cuenta con varias especialidades y se atiende población estudiantil proveniente de diferentes lugares del estado las cuales gozan de los beneficios que aportan las unidades de bienestar estudiantil, este espacio fue el seleccionado para efectuar esta investigación.

### **Informantes clave**

Se seleccionaron seis informantes entre las personas que laboran en el área de salud y estudiantes que reciben el servicio: tres prestadores del servicio y tres estudiantes, quienes reciban el beneficio de la Sección Salud. Para Busot (1991, p. 127) un informante clave o simplemente el informante, se trata de una persona que posee: “...conocimiento especial o una posición preponderante, o bien que goza de una habilidad específica para expresar adecuadamente los sentimientos, valores, motivos o acciones”.

En este sentido, los informantes deben ser personas que posean conocimientos y estén, además, dispuestos a participar en el proceso investigativo. Los criterios de selección a juicio de Martínez (2000, p. 54): “...que la muestra represente lo mejor posible los subgrupos naturales...que se complementen y equilibren recíprocamente... haciendo énfasis en los casos más representativos”. Para el estudio los informantes

clave fueron seleccionados de manera intencional por parte de la investigadora, profesionales que se ubican en el servicio de salud del Instituto con características de representatividad, trayectoria en el servicio, tanto individual, social y/o académica, además, estudiantes de las especialidades que recibieron el beneficio del servicio de bienestar estudiantil en la Sección Salud.

## Cuadro 2.

### Informantes Clave

Informante	Codificación	Criterios de selección
3 profesionales universitarios.	P1G = médico especialista P2O = Odontólogo P3HD = Higienista Dental	Con más de cinco años de servicio como profesional del área salud en el ámbito universitario.
3 estudiantes en formación para educadores.	Estudiante 1 = E1 Estudiante 2 = E2 Estudiante 3 = E3	De distintos semestres y especialidades que han asistido a la sección de salud.

### Desde lo axiológico

Se puede indicar que lo que rodea a los integrantes de una organización en este caso los profesionales y estudiantes que asisten a la sección de salud del área objeto del estudio son fenómenos del mundo circundante, que ponen de manifiesto su significación positiva o negativa para el hombre y para la sociedad, en esta búsqueda se interpretará lo que para cada uno de los participantes considere en función de sus estructuras mentales y como se aprecian en las representaciones de lo que manifiesten de sus espacios de participación y compromiso con la labor que desempeñan y con los beneficios que prestan así como de aquellos que reciben el servicio.

La investigación es un proceso de búsqueda de nuevos conocimientos, pero también de indagación y de comprensión del fenómeno a estudiar. En este sentido, el presente estudio se fundamenta en los valores; los cuales no se manifiestan tanto en la experiencia subjetiva del individuo (sentimientos, emociones, deseos, intenciones) como en las formas más abstractas, sino también en el nivel objetivo (inteligencia, lenguaje). Los valores están presentes en todos los procesos que involucran la interacción entre el individuo y a la sociedad.

Desde esta perspectiva, se asume la investigación como una forma de situar la labor de los profesionales adscritos a la sección de salud y los estudiantes que se benefician del servicio, como una actividad de autorreflexión valorativa de la teoría y práctica de los servicios del área de salud, cuyo sustento son los valores de libertad, independencia, paz, solidaridad, bien común, integralidad, y convivencia. (UPEL, 2011, p. 17). Esta postura tiene sus cimientos en los valores y guarda estrecha relación con la teoría de las representaciones sociales, los cuales influyen notablemente en las acciones que se desempeñan en el servicio de bienestar estudiantil en la sección de salud.

### **Validez y confiabilidad**

Esta se sustenta en lo que indica Martínez (1998, p. 119): "...se juzga por el grado de coherencia lógica interna de sus resultados y por la ausencia de contradicciones con resultados de otras investigaciones o estudios bien establecidos". En ese sentido, se tuvieron presente los siguientes aspectos: evaluar hasta qué punto las observaciones realizadas están en función de los objetivos de la investigación. La realidad de la información puede variar debido a los informantes clave al sentirse observados, puede incidir en la cotidianidad de las actividades que allí realizan. Lo cual, se hizo necesario constatar en otros momentos y otras observaciones que permitieron triangular las informaciones.

La confiabilidad, según Martínez (ob. cit., p. 117): "...implica que un estudio se puede repetir con el mismo método sin alterar los resultados, es decir, es una medida de replicabilidad de los resultados de la investigación". Para esta investigación se cumplió con lo que a continuación se indica: precisar la participación y la posición que asumen los informantes clave. Reconocer claramente a los informantes clave siguiendo los criterios de selección indicados anteriormente. Describir el contexto en que se encuentran inmersos los informantes desde los aspectos físicos, sociales e interpersonales. Usar categorías que tenga baja inferencia, por lo que fueron lo más concretas y precisas posible, obtenidas de los datos primarios de los saberes de los seleccionados tomados tal como son manifestados. La confiabilidad interna se dio en

función de los datos aportados por informantes clave específicos especialistas en la prestación del servicio de salud y de los estudiantes seleccionados quienes son los beneficiarios del servicio indicado todo esto garantizó el equilibrio de observaciones análisis e interpretación. Se solicitó a los informantes confirmar la objetividad de las notas y la información de las entrevistas.

Manejar todos los recursos, técnicas e instrumentos disponibles para conservar en vivo la realidad presentada en el contexto del objeto de estudio como grabaciones en audio y de video, fotografías, instrumentos de observación, guion de entrevistas, de manera que, pueda ser verificado por otros investigadores o evaluadores de la investigación.

Además, se aplicó la triangulación de datos, lo que permitió contrastar y reinterpretar la situación en estudio a la luz de las evidencias provenientes de las fuentes empleadas en la investigación. La triangulación constituye una técnica que permite la validación de la investigación, a través del cruce de información recabada. Su objetivo estuvo dirigido a ofrecer credibilidad de los hallazgos a partir de la convergencia, evidencia y análisis sobre un mismo aspecto o situación. Al respecto, señala Martínez (2007):

En sentido amplio en las ciencias humanas, también se pueden realizar varias triangulaciones que mejoran notablemente los resultados de la investigación y su validez y confiabilidad. De una manera particular, se pueden combinar, en diferentes formas, técnicas y procedimientos cualitativos y cuantitativos. La idea central es utilizar todo lo que se considere pertinente, tenga relación y se considere útil. (p. 9)

Una investigación tendrá un alto nivel de validez en la medida en que sus resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada cuestión que se pretende en esta investigación. Además, vale indicar que se tomó en cuenta el enfoque sistémico, pues como lo plantea Martínez (2013, p. 77): "...es indispensable cuando tratamos con estructuras dinámicas o sistemas que no se componen de elementos homogéneos... sino constituyentes heterogéneos, y son lo que son por su posición o por la función que desempeñan en la estructura o sistema total". Y en el caso a investigar forma parte de un sistema mayor

cuya dependencia para funcionar es necesario tomarla en cuenta puesto que lo que se produzca en un elemento repercute en todo el funcionamiento del sistema. Y es que también en la naturaleza heterogénea es donde interviene lo cualitativo.

Con relación a las categorías de estudio, se puede indicar que se presentaron a lo largo de la investigación, pues que como lo indica Martínez (2007, p. 180): “...no hay categorías preconcebidas previas a la investigación. Las verdaderas categorías que conceptualizaran nuestra realidad deben emerger del estudio de la información que se recoja, al hacer el proceso de categorización”, sin embargo, tomando en cuenta los objetivos planteados se partió considerando algunos términos como categorías para dar inicio a la investigación el clima organizacional, calidad de vida y salud, lo demás surgió de la información suministrada por los informantes clave que participaron en el proceso investigativo y dio los resultados que permitieron presentar planteamientos sustanciosos para la labor que se desarrolla en el Instituto donde se llevó a efecto el trabajo presentado y cuyos resultados se aspira puedan constituir un aporte significativo para la comunidad académica.

### Triangulación de las técnicas

#### Cuadro 3.

#### Proceso de triangulación

Categorías	Subcategorías	Códigos	Ent.	Obs.	Interpretación
I.-clima organizacional	Organización	Desempeño	x	x	La categoría clima organizacional se apreció, tanto en las entrevistas como en las observaciones, que es definido como el ambiente laboral que está presente en cualquier organización pública o privada donde existe una red de relaciones entre las personas que se encuentran presentes, en las que se pueden desempeñar con pertenencia institucional o sin ella, con diferentes grados de satisfacción y estableciendo relaciones interpersonales con el objeto de dar cumplimiento a metas establecidas en las planificaciones que las dependencias realizan, así mismo se ejecutan procesos de formación y se dan entrenamientos que favorecen el clima en la organización.
		Pertenencia institucional.	x	x	
		Satisfacción	x	x	
		Relaciones entre el personal.	x	x	
		Cumplimiento de metas.	x	x	
		Formación.	x	x	
Entrenamiento	x	x			

II.-calidad de vida	Atención	Oportunidades	x	x	Esta categoría aparece en los microactos del habla de los informantes y además se pudo apreciar en las observaciones relacionada con la atención que se presta en la sección de salud, para el caso de los estudiantes y desde los prestadores de las oportunidades que la universidad ofrece a los profesionales para su desarrollo profesional cuestión que en otras circunstancias era permitido ahora están restringidos, en ese sentido, por las deficiencias presupuestarias, así como los programas preventivos que apenas si cubren una atención primaria.
		Atención de calidad	x	x	
		Logros	x	x	
		Programas preventivos.	x	x	
III.-Salud	Atención al estudiante	Atención al estudiante	x	x	La categoría en mención va directamente dirigida a la población estudiantil, se manifestó en las entrevistas y se observó en el espacio de prestación de la atención, pues la razón de la sección es llevar programas de promoción y prevención en procura de alcanzar una comunidad estudiantil saludable con oportunidades, tanto de formación como de beneficios socioeconómicos. Sin embargo, los elementos que intervienen en la actualidad no permiten instalaciones con condiciones favorables para la prestación del servicio, además, se hizo notar que la motivación no es la mejor, se observaron molestias o roces, pero a pesar de ello, hay trabajo de equipo y un buen liderazgo, lo que permite en buena medida ayudar a mejorar la salud de los estudiantes, aunque con muchas deficiencias, pero haciendo frente a las circunstancias diarias.
		Oportunidades	x	x	
		Instalaciones	x	x	
		Motivación	x	x	
		Liderazgo	x	x	
		Molestias roces	x	x	
		Trabajo en equipo	x	x	
IV situación económica	Realidad	Importancia del área	x	x	Esta categoría es emergente, permeo toda la información suministrada por los participantes en la investigación para los profesionales como los estudiantes esta área es muy importante, pues permite dar calidad de vida a pesar de la situación económica precaria que perjudica los presupuestos y con ello los beneficios sociales, lo cual ha sido causa de mucha deserción a la población
		Presupuesto	x	x	
		Realidad	x	x	
		Situación económica precaria	x	x	

Beneficios sociales	x	x	estudiantil quienes han migrado y de igual manera, a los profesionales.
Deserción	x	x	
Migración	x	x	

**Nota: Ent. = entrevista. Obs. = Observación**

Además del proceso de triangulación de los datos y las categorías emergentes, así como su interpretación, se describen las conclusiones relativas a la segunda y tercera fase del método fenomenológico (etapa estructural y discusión de los resultados); lo cual, se encuentra detallado en el capítulo IV. Los datos evidencian cuatro (4) categorías; *clima organizacional, calidad de vida, salud y situación económica*. Las mismas contemplan cuatro subcategorías, con los códigos emergentes, veinticinco en total, desde los microactos del habla analizados y contrastados con los fundamentos teóricos presentados en el capítulo IV.

La organización de las categorías y subcategorías cumplen con la fase de teoría del nivel emergente propuesto por Strauss y Corbin (2002) ellos plantean que “...la conceptualización es el proceso de agrupar puntos similares de acuerdo con algunas propiedades definidas y darles un nombre que represente el vínculo común” (p. 133). Este es el proceso que permite reducir grandes cantidades de datos a partes más pequeñas y manejables de estos y por medio de la conformación de categorías, subcategorías o dimensiones, se van a ir visualizando modelos y de esta manera se tienen las primeras partes y la estructura inicial para construir la teoría.

Es decir, se ve como desde la descripción y ordenamiento conceptual de los datos emerge la teorización. Esta última entendida por Martínez (2009) como “...un *modo nuevo* de ver las cosas, y puede haber muchos modos diferentes de verlas” (p. 104). En este caso, para explicar el fenómeno de estudio, cuyo objeto de investigación fue las representaciones sociales sobre el clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR para la calidad de vida. Además, el autor citado indica que “...la teoría es un *modo de mirar* los hechos, un modo de organizarlos y representarlos conceptualmente por medio de una *nueva red de relaciones* entre sus partes constituyentes” (p. 105).

Las relaciones entre los códigos y los gráficos que representan las categorías axiales se encuentran explicados en el capítulo IV, la fundamentación teórica de cada uno de los elementos encontrados, tanto en las entrevistas realizadas a los profesionales especialistas que prestan el servicio, así como a los estudiantes y lo observado por la investigadora en el lugar de la prestación del servicio.

Para el análisis de la información se siguió las etapas indicadas por Straus y Corbin (2002), una de ellas es la descripción “...uso de palabras para expresar imágenes mentales de un acontecimiento, una escena, experiencia, emoción o sensación; el relato se hace desde la perspectiva de la persona que realiza la descripción” (p.17). En este caso las descripciones fueron realizadas por los profesionales y estudiantes participantes en la investigación.

Otra fase es el ordenamiento conceptual según los mismos autores “...se refiere a la organización de los datos en categorías (o a veces clasificaciones) discretas, según sus propiedades y dimensiones y luego al uso de las descripciones para dilucidar estas categorías” (p. 21). Es así como se inicia con el clima organizacional, calidad de vida y salud. Para ello se hizo el microanálisis que consiste en el “...detallado análisis ...para generar categorías ... (con sus propiedades y dimensiones) y sugerir las relaciones entre ellas combinación entre codificación abierta y axial” (p. 63). Esta actividad se encuentra especificada en el análisis de la información, cada categoría con la subcategorías y los códigos que emergieron de las descripciones indicadas por los informantes, las cuales fueron soportadas por diversos autores para fundamentar cada elemento encontrado en la codificación abierta; posterior a ello, se realizó la codificación axial, representada en las redes semánticas que están ampliamente explicadas en el capítulo IV, cuya revisión y elaboración se realizó con el programa computarizado ATLAS ti. También, se hizo la codificación selectiva para la conformación del capítulo V, en el cual se deja de forma concreta elementos que permitieron dar respuesta al objetivo general de la presente investigación.

## **CAPITULO IV**

### **LOS RESULTADOS**

#### **Análisis e Interpretación de la Información**

El proceso de la presente investigación parte desde la actividad llevada a efecto por la investigadora, quien es personal adscrito a la sección de salud de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en este caso el Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, ubicado en Rubio, Estado Táchira y en el que se ejecuta el proceso de búsqueda de información para dar respuestas a los objetivos planteados.

La investigadora se apoyó en el método de investigación de la teoría fundamentada de Strauss y Corbin, para el análisis de la información suministrada por los informantes clave. Es importante destacar que se requirió organizar la información obtenida mediante la aplicación de las entrevistas, para luego iniciar la definición de las categorías iniciales; una vez definidas se procedió a su depuración haciendo uso de la técnica de la comparación constante (sistemática) como herramienta analítica de la teoría fundamentada y a su vez necesaria para facilitar el proceso de codificación.

El proceso analítico se realizó mediante la aplicación metodológica de las fases planteadas por la Teoría Fundamentada de Strauss y Corbin las cuales consisten en:

Etapa Previa: Clarificación de los presupuestos categorías iniciales clima organizacional, salud, calidad de vida.

Etapa Descriptiva: Diseño y aplicación de la entrevista en profundidad a los estudiantes en formación (futuros docentes), y a los trabajadores de la sección de salud seleccionados para obtener los testimonios de las experiencias en relación al clima organizacional atención en salud.

Etapa Estructural: Durante esta etapa la investigadora realizó las siguientes fases o momentos que se encuentran concatenados:

1. El primer paso se refiere a lectura general de las descripciones de cada protocolo.
2. El segundo paso, denominado delimitación de las unidades temáticas naturales, consideró una nueva lectura de las descripciones de los testimonios con el fin de extraer partes de las expresiones de conciencia que se vincularon directamente con el clima organizacional y la atención en salud. Esta etapa se realizó con cada una de las entrevistas por medio del análisis de la información a través del software informático ATLAS ti.
3. El tercer paso, denominado determinación del tema central que domina cada unidad temática, donde se registraron los temas centrales a partir de la selección de significados mostrados en las expresiones de conciencia reflejadas en la descripción protocolar de cada una de las entrevistas que se realizaron a los sujetos de investigación o informantes clave.

Todo lo indicado guía el camino seguido para llegar a la concreción de información científica apoyada por una fundamentación teórica y los aportes de los informantes clave. Se hizo la selección de los informantes de manera intencional tomando en cuenta a las personas dispuestas a participar, dando información sin ningún tipo de presión, con la mayor libertad pues los informantes son compañeros de trabajo y de fácil acceso para las conversaciones en las entrevistas y los estudiantes jóvenes con disposición a participar y a hacer aportes sin ninguna inhibición pues tienen su residencia en el sitio donde se llevó a efecto la investigación y son personas conocidas por la investigadora.

El total de los participantes fueron seis informantes (tres profesionales y tres estudiantes). A estos se les aplicó una entrevista en profundidad (Anexo A), tomando en cuenta las categorías iniciales clima organizacional y salud. La aplicación de la entrevista se hizo en un conversatorio de manera directa por parte de la investigadora, quien a pesar de las limitaciones producto de la pandemia COVID-19 pudo ejecutar la actividad frente a frente con cada informante.

Se solicitó la posibilidad del uso de grabador de voz, en este caso con el teléfono celular a lo cual accedieron los informantes se trabajó en un ambiente de cordialidad

en el que no hubo interrupciones, ni limitaciones para dar las respuestas correspondientes, solo dejando que cada investigado hiciera fluir sus ideas con relación al objeto de estudio, una vez obtenida la información se procedió a la transcripción de las entrevistas por medio del procesador de textos Word, de manera manual sin perder ningún detalle en los testimonios y posteriormente, fueron devueltas a cada uno de los dadores de datos para su lectura y validación, además de incorporación de información pertinente para su consolidación definitiva.

Una vez compilada la información se procedió a la incorporación de los datos cualitativos en el programa computarizado ATLAS ti versión 7.5.4, el cual, según la Universidad de Antioquia (2021):

Es una herramienta de uso tecnológico y técnico creada con el objetivo de apoyar la organización, el análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas. El programa permite trabajar y organizar grandes cantidades de información en una amplia variedad de formatos digitales. Además de realizar su contraste y comparación, optimizando los tiempos en la investigación y aprovechando al máximo la información los elementos de análisis y el trabajo en equipo. (p. s/n)

Para la identificación de los informantes se utilizaron los códigos indicados en el cuadro 1, los profesionales con las siglas, P1G, P2O, P3HD y los estudiantes E1, E2 y E3. Esta identificación permitió mantener en confidencialidad a cada uno de los investigados y da confianza a los mismos de expresar libremente sus opiniones sin ser expuestos a crítica de ningún tipo. Una vez realizadas las entrevistas se procedió a su análisis e interpretación en conjunto con la teorización puesto que los testimonios permiten hacer la confrontación de la realidad indicada por cada investigado con el sustento teórico de manera que, la investigadora pudo ofrecer nuevos conocimientos en relación con el objeto de estudio.

Es de suma importancia resaltar que el proceso de categorización se realizó mediante la clasificación, organización y depuración de la data obtenida posterior a la aplicación de la entrevista con la intención de explicitar y clasificar, las unidades temáticas encontradas y desarrollar su descripción textual.

*Codificación de los Hallazgos de los profesionales y Estudiantes de la Categoría inicial*

**Cuadro 4**

**Categoría I. Clima Organizacional**

<b>Códigos</b>	<b>Sub- Categorías</b>	<b>Categorías Inicial</b>
Desempeño	Organización	I.-clima organizacional
Pertenencia institucional		
Satisfacción		
Relaciones entre el personal		
Cumplimientos de metas		
Formación		
Entrenamiento		

Con relación a lo anterior se puede indicar que la categoría clima organizacional está conformada por la subcategoría organización para la investigación corresponde al instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio” que forma parte de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador organización estudiantil formadora de docentes y distribuida en todo el territorio nacional y los códigos que lo conforman son: desempeño, pertenencia institucional, satisfacción, relaciones entre el personal, cumplimiento de metas, formación y entrenamiento.

**En cuanto al desempeño** se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. Según Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) “El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignada, el desenvolvimiento con el que actúa” (s\p).

Esto se respalda con los microactos del habla que a continuación se indican:

**PIG:** *Realmente es un poco difícil juzgar directamente, bueno, por la misma situación. Cada quien está dando lo mejor de sí, se indica que pese a la situación que*

se vive en el país cada uno de los trabajadores da lo mejor de sí para el mantenimiento de las labores en la sección de salud desde los testimonios de la profesional de la salud médico con años de servicio en el Instituto. Además, manifiesta que lo indicado lo realiza “*No solamente en la universidad, sino en otros centros de salud, llámese centros de salud, llámese centros de educación, porque para eso nos formamos. Y bueno, ya como pasa el tiempo, ya nosotros tenemos eso eh... arraigado a nuestros desempeños cotidianos.*” Se puede inferir del testimonio el compromiso con la labor que se desempeña no solo en la universidad sino en los demás lugares donde le corresponde ejecutar su profesión.

Así mismo, manifiesta que el desempeño *realmente puede ser aceptable, es aceptable*. Con respecto a lo que realizan los demás integrantes de la sección de salud indica. *Los desempeños de los compañeros son competentes, de hecho, ya por ser profesionales clasificados ya es meritorio de respeto, pero con todo eso el desempeño se compromete por el déficit de insumos médicos quirúrgicos, las fallas notables de electricidad, en fin*. Se aprecia que el desempeño se ve comprometido por la falta de insumos para la debida atención pues el grupo de profesionales que labora en el área tienen las competencias, clasificación y todo eso es digno de respeto sin embargo no hay un buen desempeño en virtud de las fallas que comprometen la labor.

De la misma forma ratifica en cuanto al cumplimiento de sus expectativas *Mi desempeño si me permite cumplir mis expectativas, pero la institución no las cubre ya que todo en este momento se reduce a salario y es insuficiente para todo*. Aquí se puede inferir que desde el profesional cumple las expectativas, pero desde la organización no pues los salarios no compensan las necesidades de los trabajadores.

Es así que, para **P20** indica “*Sí muestran un desempeño idóneo*”. Relacionado con los profesionales que laboran en la sección de salud. Esto desde el punto de vista de la profesional, quien ve el desempeño idóneo, tanto el propio como el de sus compañeros.

En relación al código **pertenencia institucional** relacionado con la forma de identificarse y estar agradado con un grupo de trabajo, según Porto y Gardey (2011) a

nivel social “...la pertenencia es la circunstancia de formar parte de un grupo, una comunidad u otro tipo de conjunto” (p. s/n) los testimonios indican:

**P1G:** *...es una universidad que está en mi ciudad natal y aparte de eso, el apoyo, el profesionalismo, la ética de cada uno de los profesionales. somos una gran familia. Para mí es un orgullo pertenecer a la familia. Claro, para mí es un honor pertenecer al grupo de la familia UPEL.*

**P2O:** *En la institución me siento bien. ...pertenecer a una institución de educación superior es un honor. Como personal de la UPEL me siento orgullosa.*

**E1:** *...la universidad para nosotros los estudiantes en muchas ocasiones es como un sitio de escape. ...yo de verdad me he sentido muy bien estando dentro de la universidad, en el ámbito social, ...ser estudiante de la UPEL es un orgullo.*

**E2:** *Particularmente siempre presumo ser estudiante del pedagógico, de la UPEL he recibido muchos beneficios como estudiante.*

Los relatos indican los sentimientos de cada uno de ellos por el pedagógico su aprecio y agrado al constituir parte de esta organización lo que manifiesta la pertenencia con sus espacios y con quienes se desenvuelven en las instalaciones de la sección de salud en este caso.

Otro código es la **satisfacción**, lo cual se refiere al estado que posee cada miembro de la organización, según Pérez (2021) “Es la sensación de placer que tienen las personas cuando han hecho realidad un deseo o han cubierto una necesidad” (p. s/n), está sustentado en los microactos del habla de los informantes, es así que se indica a continuación cada uno de ellos:

**E1:** *...sí, su desempeño es acorde a las metas del área. En este testimonio el informante estudiante indica que hay un desempeño acorde a las metas del área del servicio al cual accedió. ...yo de verdad me he sentido muy bien estando dentro de la universidad, en el ámbito social.*

**E2:** *...en el desarrollo de las actividades académicas me siento bien.*

**P2O:** *Doy lo mejor de mí como profesional, pero estar en la institución no permite satisfacer mis expectativas personales.*

Las manifestaciones son de sentirse bien en la universidad así lo indican los estudiantes, contrariamente a lo manifestado por los profesionales, quienes indican que no hay satisfacción por las expectativas personales.

**E1:** *...no estoy totalmente satisfecho con las actividades académicas que han acaecido en la universidad, desde que yo empecé a estudiar. En este testimonio indica descontento con las actividades académicas en la universidad en este caso con el instituto. ...me siento bien con mi carrera.*

**E2:** *...en el desarrollo de las actividades académicas me siento bien. ...de un... unos semestres para acá se ha desmejorado tanto que a veces me da tristeza caminar por los pasillos, estar en las aulas y no ver los compañeros que iniciaron conmigo.*

**E3:** *Me siento bien como estudiante.*

Para los informantes hay sentimientos de agrado como de desagrado por lo que ocurre en el instituto, además, los profesionales indican que no se sienten satisfechos, pues para ellos lo que perciben como salarios no cubre lo necesario.

Con respecto al siguiente código: **relaciones entre el personal**, Ceballos (2011, citado en Londoño y Mejía, 2020) las definen como: "...la necesidad de ser reconocidos en nuestra individualidad..." (p. s/n), como personas únicas y diferentes, especiales solo por el hecho de la singularidad, personas con un rol asignado para generar entornos asertivos y constructivos en la medida que se controlen las acciones y la comunicación que se aplica en cada una de ellas.

Por su parte, García (1997) apunta que "...la relación interpersonal, estimula la acción perfectiva de los mismos en trayectoria vital para el logro de cotas de calidad humana" (p. s/n), este concepto es un proceso de intercambio de información verbal y no verbal pues todas las personas establecen diferentes tipos de información dado los espacios que comparten, pero siempre todos quieren y pretenden relaciones gratificantes. Estas relaciones se desglosan en diferentes áreas, enfoques y conceptos, pero al final todos pretenden relaciones agradables dada la pluralidad que se disfruta en el día a día. Por su parte, Bisquerra (2003) define la relación interpersonal como la "...interacción recíproca entre dos o más personas." A lo cual refiere este término como aquellas que "se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social".

Los microactos de habla que se refieren al código indicado son para:

**P1G:** ...una relación interdisciplinaria... de mucho trabajo, realmente cada quien se basa su trabajo y en el momento que se tiene que interactuar, pues se interactúa con cada uno de los que prestamos el servicio aquí en la institución.

**E1:** A veces se ven tensas, con caras del mal humor, como estresados.

**E2:** El personal que labora en salud en oportunidades es amigable, pero en otras se encuentra con desánimo y como pensativas, a veces se observan tristes o los ojos aguados me imagino que por problemas personales o la misma situación que vivimos todos.

**E3:** En ocasiones bien.

**P3HD:** Al final del día se medía un poco y se termina la consulta para retirarnos. ...en varias ocasiones se retiran sin avisar. Bastante buenas desde un inicio, pero a medida que se ha acentuado la situación económica del país y en especial de la universidad, las relaciones entre el personal se encuentran a veces afectadas por desmotivación y estrés de mis compañeros.

Los testimonios manifiestan descontento, tristeza, poca comunicación y solo cumplimiento en la medida que se puede de la labor asignada.

Código **Cumplimiento de metas** referido al alcance de lo propuesto para Locke y otro (1988) "El compromiso se refiere al apego o a la determinación de alcanzar una meta, independientemente de su origen" (p. s/n). Por lo tanto, puede aplicarse a cualquier meta, sea auto-establecida, participativa o asignada. La aceptación es un tipo de compromiso; se refiere al compromiso con una meta que ha sido asignada. Conceptualmente, el compromiso con las metas modera la relación entre la dificultad de la meta y el desempeño (Locke y Latham, 1990).

Para este código los informantes indicaron

**E1:** ...de que sí se han logrado algunos objetivos, pues yo me imagino que sí.

**P1G:** ...hacemos lo posible humanamente posible para que las metas se den y se cumplan objetivos a cabalidad.

**P3HD:** Si, en la medida de lo posible y lo que está a su alcance contribuye a que todo el equipo ponga su granito de arena para hacer lo mejor con lo planificado.

**E3:** con lo poco que tienen el personal si hace lo posible por atendernos así sea sin medicinas, pero la atención medica es muy buena.

**E2:** ...se pueden estar cumpliendo en un cincuenta por ciento. ...los obstáculos que presentan como falta insumos y servicio eléctrico por

*ejemplo hace que los objetivos planteados no se cumplan en su totalidad.*

**E1:** *...los objetivos que se hayan trazado en la universidad y en salud se cumplieron medianamente, ...cumplir los objetivos y metas se ven a medias.*

Se planifican unos objetivos y metas que deben cumplirse en las diversas instancias universitarias, sin embargo, no se envían los recursos necesarios para ello, es por lo que según los informantes las metas se cumplen a medias, debido a que la atención en el área de salud solo es de consulta y no hay insumos médico-odontológicos para atender lo mínimo necesario, además, la deficiencia de los servicios públicos, tales como: electricidad, agua potable, entre otros, impiden el cabal funcionamiento de las áreas de salud.

Con respecto al código **Formación**, en el enfoque socioformativo, la formación se entiende como socioformación, la cual da cuenta de la integración de las dinámicas sociales y contextuales que operan sobre el sujeto con las dinámicas personales; por ello, ésta es la resultante de la articulación de procesos sociohistóricos y procesos individuales (Lizárraga, 1998, citado en Morin 2000), la sociedad produce a sus miembros, pero también cada miembro contribuye a producir la sociedad.

En el proceso de autorrealización, todo integrante de la sociedad emprende acciones, desempeños, obras, actividades y proyectos con los cuales tiene como responsabilidad contribuir a favorecer el mejoramiento de la calidad de vida tanto de sí mismo como de los otros. Esto implica que la formación es, a la vez, formación del sujeto y construcción-reconstrucción-transformación del tejido social, en una relación recíproca y de doble vía. Se puede plantear esto de una forma más determinista diciendo que la plena autorrealización humana requiere, por lo regular, de la contribución de la persona al perfeccionamiento de las condiciones de vida de la comunidad, buscando un cambio en las estructuras sociales cuando estas no responden al bien colectivo.

Según los microactos del habla, los informantes manifiestan:

**PIG:** *...para eso nos formamos. Desde las charlas, desde la atención en el área de la consulta, desde todas las campañas preventivas.* **E3:** *Si*

*he visto el esfuerzo y el ánimo para culminar los semestres a pesar de las dificultades, pero es duro continuar y tratar de resolver el día a día.*

**PIG:** *Si permiten, porque al buscar un diplomado o un congreso y presento la invitación me conceden el permiso para realizarlo, lo único es no nos apoyan económicamente.*

**P3HD:** *Hasta la fecha no me han facilitado talleres ni curso de capacitación en el área que laboro, pero sin recurso la universidad no creo que se dé por el momento.*

En las manifestaciones se percibe que no hay procesos de formación del personal, si se dan es por iniciativa propia, pero no por apoyo presupuestario de la universidad. Solo pueden solicitar el permiso y es con o qué se cuenta. En el código **entrenamiento**, Chiavenato (2004) indica que la necesidad de entrenamiento es una diferencia entre los requisitos exigidos por el cargo y las habilidades actuales del ocupante del mismo. De allí que, para los informantes en sus microrrelatos indican:

**PIG:** *...he tenido entrenamiento, pero de manera particular, no directamente por la institución, sino por manera particular propia.*

**E1:** *No, no por el momento.*

**E2:** *...no hay entrenamientos especiales ni nada.*

**E3:** *Opino igual que en la anterior, aquí en Venezuela lo menos que interesa es que la gente se prepare.*

**P2O:** *Lo he hecho por cuenta propia vía online.*

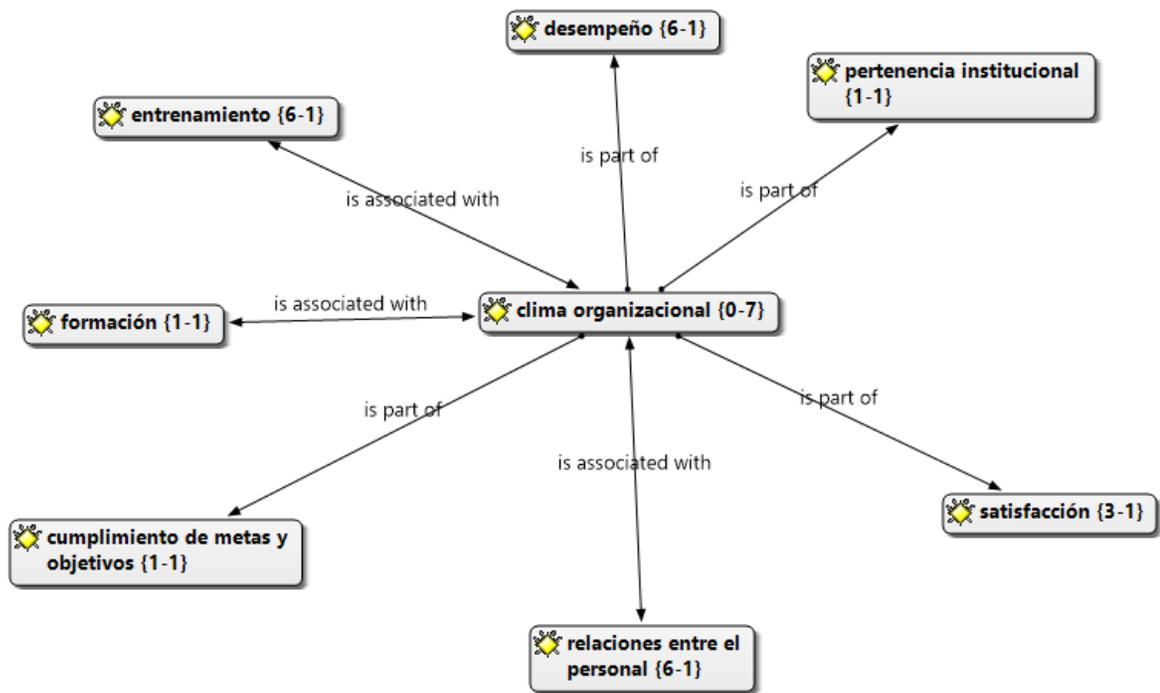
**P3HD:** *Sí, en este caso si las Odontólogos del área procuran que nos entrenemos en lo novedoso de la ortodoncia y blanqueamientos es iniciativa de las doctoras que aprendamos. Se induce de lo indicado que no hay entrenamientos por parte del instituto si se realizan es por iniciativa propia.*

**Memorando 1.** Con respecto a la actitud percibida durante la entrevista, se debe indicar que los informantes estaban a gusto con la misma, interesados en dar respuesta a todas las interrogantes que se presentaron durante la conversación; la cual disfrutaron y demostraron buena disposición, además, se puede mencionar que la prestación del servicio por parte de los profesionales es realizada con mucha dedicación, a pesar de las circunstancias actuales.

El clima organizacional influye en todas las actividades que se desarrollan en la sección de salud por las condiciones actuales a las que se ha sometido tanto a los profesionales como a los estudiantes, que reciben la atención, no es el clima

organizacional ideal pues hay muchos elementos, como ya se describieron en cada uno de los códigos derivados del análisis de los microactos del habla, obtenidos en cada una de las entrevistas en profundidad, se puede indicar que fue una constante el código pertenencia institucional, tanto de los profesionales como los estudiantes, al manifestar el sentimiento de satisfacción por formar parte de la comunidad upelista.

A continuación, se presenta el gráfico 3, relacionado con los códigos expresados:



**Gráfico 3.** Clima organizacional.

**Cuadro 5**

**Categoría II. Calidad de vida**

Códigos	Sub- Categorías	Categorías Inicial
Oportunidades	Atención	II.-calidad de vida
Atención de calidad		
Logros		
Programas preventivos		

En esta categoría calidad de vida se puede indicar como un concepto que hace alusión a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal, la subcategoría es la atención pues está referida a la prestación de un servicio de salud en la sección en estudio los códigos que la conforman se especifican a continuación: oportunidades, atención de calidad, logros y programas preventivos.

Con respecto al código **oportunidades**, se refiere a las posibilidades para la realización de alguna actividad según los microactos del habla de los informantes indican:

**E2:** *Si tuve la oportunidad de ser promotor de salud, me formaron para multiplicar la información y participar en jornadas de prevención.*

**P2O:** *No. La jefatura de la sección ha tratado de que el personal conozca las líneas de ascenso y concursos que salen para que el interesado participe.*

**P2O:** *Los mecanismos para ascender en la institución son conocidos por los trabajadores y los jefes de las áreas se encargan de informarnos a todos los trabajadores, ya de allí es motivación del trabajador para que participe.*

**P3HD:** *Como ya mencioné en el área por apoyo de las odontólogas me ha permitido aumentar mis conocimientos, pero oportunidades de mejoramiento todavía no, espero que más adelante se presenten.*

**P3HD:** *No. Siempre veo disposición de la jefe del área y de la Unidad que actualicemos el currículo para el momento que se presente un concurso participemos.*

**P3HD:** *Pues sí, ya que solo no soy higienista dental también soy interprete de lengua y señas, espero más adelante que mi vía de ascenso sea la mejor y si veo la opción en la universidad.*

En estos testimonios la calidad de vida está referida a bienestar físico (como salud, seguridad física), bienestar material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones), bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, los compañeros), desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución) y bienestar emocional (autoestima, estado respecto a los demás, religión). Según Linuesa (2021) La **Calidad de Vida** de una persona hace referencia al conjunto de condiciones que contribuyen a su bienestar personal y social. Por ello, mejorar y mantener la calidad de vida es imprescindible para el desarrollo pleno y satisfactorio de cualquier persona.

En cuanto al siguiente código **Atención de calidad** se indica desde los informantes:

**P1G:** ...ya no podemos hablar de una efectividad de un 100 por ciento. ...es una atención primaria. El servicio como tal... de salud ha hecho todo lo posible... lo humanamente posible para eh... promover un servicio adecuado al estudiantado.

**E1:** La atención es de calidad por que viene de profesionales preparados en universidades.

**E2:** ...la falta de insumos hace que no sea de calidad.

Se Indica que para que la atención sea de calidad se requiere según Andisco y Confalone (2019):

...conocer las necesidades de los pacientes priorizar la atención en función de la severidad de la condición de salud que presentan proveer cuidados respetuosos, continuos, coordinados y adecuados, garantizar la transferencia segura del paciente dentro de la institución, hacia otros niveles de atención y/o a su domicilio. (p. s/n)

Además, como lo dice en sus microactos del habla, los informantes manifiestan:

**E2:** Motivación, incentivo, comunicación. Y que haya como lo manifiesta.

**E3:** La comunicación, buena remuneración, dotación de insumos. recibimos el beneficio médico y de enfermería solo eso.

**P2O:** Realmente de calidad no. ...no se cuenta con insumos para atenderlos. Motivación, insumos médicos y salariales.

**P3HD:** No. Se dificulta mucho por las razones antes mencionadas: Situación política, social y económica que vivimos, entonces, aunque se quiera dar la mejor atención no es posible. Contar con suficientes materiales para la atención de los estudiantes. También realizar mejoramientos de infraestructura, mejorar el salario de los trabajadores y adquisición de nuevos equipos. Capacitación continua de todo el personal en el área. Motivar a todo el personal de estar en la institución.

Para el código: **logros**, cuyo significado, según la definición de la Real Academia Española es “acción y efecto de lograr”, entendiendo por esto último “conseguir o alcanzar lo que se intenta o desea”; (gozar o disfrutar algo) para este se indica en los siguientes microactos del habla:

***PIG:** Indudablemente, mientras el jefe sea un buen líder, todo marcha... detrás de él. Tiene que haber un buen liderazgo para haber una efectividad en los logros.*

***E1:** Si, porque a pesar de todo los inconvenientes que se presentan desde insumos, salarios y desanimo siempre encontramos a un trabajador en el área para atendernos.*

***E2:** ...si veo un logro porque hay otras oficinas que permanecen cerradas y en bienestar y salud siempre encuentra uno a alguien.*

***P2O:** Si contribuye, a pesar de la situación socioeconómica que se vive institucionalmente, siempre está reconduciendo o reprogramando las metas para llevar adelante la sección salud.*

Referente al Código **programas preventivos**, según Silvestri Torres (2022):

Los programas de educación y prevención en salud son la estrategia para mejorar el bienestar del afiliado, de su familia y de su entorno. Están en concordancia con los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y las redes de atención primaria en salud existentes. Ayudan a conocer cómo iniciar y llevar un estilo de vida saludable y a minimizar los factores de riesgo para la salud. También pretenden evitar que una enfermedad en si misma se inicie o que su evolución llegue a estadios avanzados. En cuanto a este código se refiere indican los informantes:

***E1:** ...he participado en el programa aula salud y me forme como promotor en el cual me impartieron talleres de crecimiento personal y lo pertinente al área de salud para multiplicar la información.*

***E2:** Si, la ventaja de ser promotor de salud me permitió estar en los talleres de crecimiento personal que dicto la Psicólogo y en las jornadas de salud especialmente la que se realizó antes de la pandemia cuando repartimos tapabocas a toda la institución.*

***E3:** Si, he participado en las jornadas que han realizado de salud en la sala Libertador, donde han hecho talleres de crecimiento personal y jornadas médicas.*

***P2O:** Si he participado en talleres de crecimiento personal, desde el área de psicología y en las jornadas de salud.*

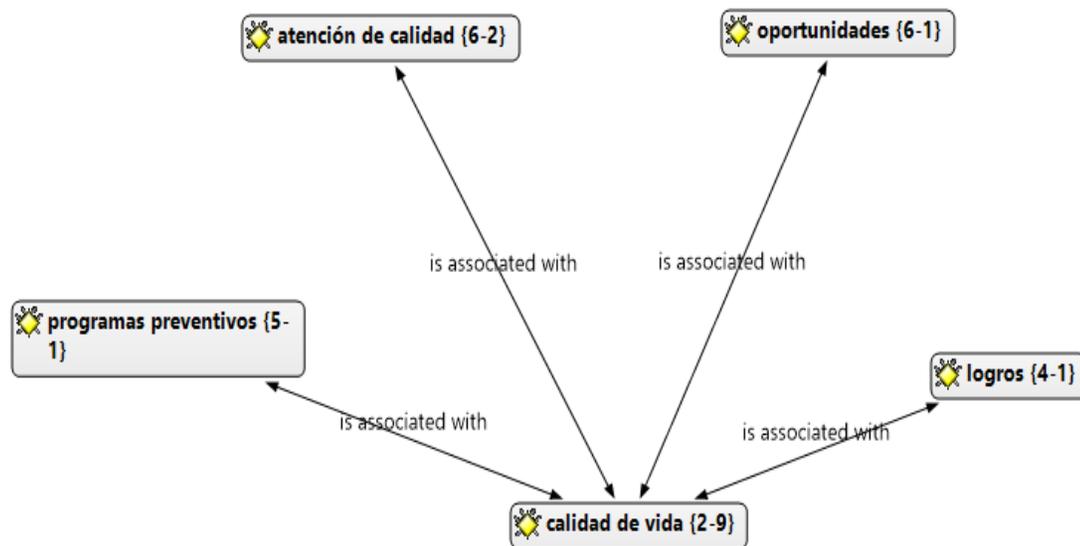
***P3HD:** Si se realizan, desde el área de psicología y orientación han dictado talleres sobre todo al momento del ingreso y apego a la institución y en la sección salud he participado en la jornada de citología y vacuna, también he estado como apoyo.*

**Memorando 2.** Con respecto a la actitud percibida durante la entrevista, se debe indicar que los informantes en cuanto a las oportunidades de mejoramiento profesional,

estos se encuentran indicados en los estatutos sociolaborales del Instituto objeto del estudio mas no se cumplen pues los recursos financieros no están presentes, por lo que los profesionales han indicado en los testimonios que los que han podido asistir a eventos o congresos ha sido por su propia iniciativa así que los logros son individuales. Respecto a los programas preventivos tanto para el personal de salud como para los estudiantes estos en la actualidad no tienen cobertura económica para cubrir una contingencia médica.

En cuanto a la atención, desde lo indicado por los participantes en la investigación, es de calidad, pues la prestación del servicio proviene de profesionales preparados en las mejores universidades del país con reconocida trayectoria nacional, sin embargo, el servicio desde lo institucional tiene un presupuesto deficiente lo cual compromete la atención del mismo. Con respecto al logro, los estudiantes sienten satisfacción al contar con personal especializado al momento de requerir la prestación de servicio en cuanto a respuestas y apoyo en el área de salud y, además, los profesionales indicaron que en cuanto a las metas trazadas estas son reprogramadas y reconducidas para que la gestión de la sección sea positiva.

Lo indicado se puede apreciar en el grafico 4, que a continuación se presenta:



**Gráfico 4. Calidad de vida.**

## Cuadro 6

### Categoría III. Salud.

Códigos	Sub- Categorías	Categorías Inicial
Atención al estudiante	Atención al estudiante	III.-Salud
Oportunidades		
Instalaciones		
Motivación		
Liderazgo		
Molestias roces		
Trabajo en equipo		

En esta categoría salud se tiene la atención al estudiante pues el servicio que se presta en la sección donde se realiza la investigación va dirigida a la población estudiantil así como los recursos que se perciben van hacia la consolidación de las metas y los objetivos de lo planificado para atender la salud de los estudiantes esto se manifiesta en los microactos del habla de los informantes y en los códigos Atención estudiantes, oportunidades, instalaciones, motivación, liderazgo, molestias y roces, trabajo en equipo.

Con respecto al código atención a estudiantes, según Tovar (2001) responde a:

...un proceso constante de educación, eficiente información y vigilancia epidemiológica permanente para mejorar la salud, minimizar riesgos de daños existentes y posibles para así, "transformar los propósitos sociales de bienestar para todos y trabajar la solidaridad y la equidad social, condiciones éstas indispensables para la salud y el desarrollo." (p. s/n)

Es por ello que, los informantes manifiestan:

**P1G:** *Por supuesto, se le ha brindado una...ehhh... atención, realmente primaria. ...es una atención primaria. El servicio como tal... de salud ha hecho todo lo posible... lo humanamente posible para... ehhh... promover un servicio adecuado al estudiantado.*

**E1:** *...se ve que realizan talleres y jornadas.*

**E2:** *La atención en todas las áreas en bien. ...importante es que cuentan con los profesionales del área de salud.*

*E3: ...es buena la atención del personal profesionalmente. ...recibimos el beneficio médico y de enfermería solo eso... Sí, he participado en talleres y jornadas de vacunación y citología.*

Con respecto al código **oportunidades**, según el diccionario de la real academia de la Lengua RAE Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo. Los informantes indican en relación con este código lo que continuación se indica:

*E2: Si tuve la oportunidad de ser promotor de salud, me formaron para multiplicar la información y participar en jornadas de prevención.*

*P20: No. La jefatura de la sección ha tratado de que el personal conozca las líneas de ascenso y concursos que salen para que el interesado participe. Los mecanismos para ascender en la institución son conocidos por los trabajadores y los jefes de las áreas se encargan de informarnos a todos los trabajadores, ya de allí es motivación del trabajador para que participe.*

*P3HD: Como ya mencioné en el área por apoyo de los odontólogos me ha permitido aumentar mis conocimientos, pero oportunidades de mejoramiento todavía no, espero que más adelante se presenten. No. Siempre veo disposición de la jefe del área y de la Unidad que actualicemos el currículo para el momento que se presente un concurso participemos. Pues sí, ya que solo no soy higienista dental también soy interprete de lengua y señas, espero más adelante que mi vía de ascenso sea la mejor y si veo la opción en la universidad.*

En el código **instalaciones**, según el diccionario de la real academia se refiere a un recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de ocio. Para los informantes, los espacios de trabajo se encuentran:

*PIG: ...la sección salud es aceptable, porque dada las condiciones, pues sí, tiene su espacio, tiene su iluminación. Tiene un área que está un poco ahí...*

*E1: Las instalaciones de salud se ven bien, pero con falta de mucho mantenimiento, por ejemplo, en la iluminación, cuando uno se sienta en el sillón odontológico ve que de 6 fluorescentes prende uno, que se ve el techo sin algunas laminas, en ocasiones sin agua, y las fallas de electricidad menos ayudaban.*

*E2: Las instalaciones son amplias y cada consulta tiene su espacio.*

*E3: Está bien el espacio físico ... no hay bombillos, faltan láminas de cielo Razo otras se caen, agua no hay, y al parecer personal obrero falla porque a veces está sucio, es decir en oportunidades porque la papelera está llena de basura y pareciera del día de anterior.*

**P2O:** *La sección salud especialmente el área odontológica cuenta con espacio cómodo, pero con falta de mantenimiento en iluminación y techo, y hay equipos que se dañaron por las interrupciones de electricidad ya que no tenían protectores eléctricos.*

**P3HD:** *No. El espacio es muy reducido y la falla constante del agua dificulta la buena atención. los constantes cortes de luz impiden también atender, se queman los fluorescentes y se disminuye la iluminación.*

En relación al código **motivación**, según Ramos (2014) se refiere a: “La motivación constituye un aspecto en cada persona de vital importancia, ya que es la encargada de hacer que la persona haga o no determinados actos” (p. 10). Es la responsable de que cada ser humano se plantee unos objetivos determinados en la vida y sea capaz de llegar a cumplirlos, o al menos intentarlo. A continuación, se ven los microactos del habla que soportan este código:

**E2:** *...se ve desanimado, no están motivados, como años anteriores.*

**E2:** *...en otras se observa los trabajadores descontentos o malhumorados y se percibe roces.*

**E3:** *...personal y estudiantes con descontento tratando de cumplir un horario para salir a trabajar a otro lado así sea en economía informal. ...la misma situación me desmotiva a continuar.*

**P2O:** *...con incertidumbre y ansiedad por si llega una emergencia y no poder responder al estudiante en el momento cumpliendo todos los protocolos del caso. ...los compañeros los observo cansados, abrumados o mentalmente agotados al pensar en todas las necesidades que tiene que cubrir, y no les alcanza. Esa situación, hace que haya incertidumbre y ansiedad en el área. Percibo en el área a mis compañeros que manejan cambios de ánimo cuando están laborando, y en oportunidades veo problemas para concentrarse... Muy desmotivada, si es por el salario que se devenga nadie va a ninguna institución pública. ...hay momentos que el ambiente está acompañado de una sensación de no estar contribuyendo lo suficiente en su trabajo o culpa por no estar cumpliendo ya que es recurrente pedir permiso para retirarse para resolver situaciones familiares.*

**P3HD:** *Actualmente, experimento muchos cambios de ánimo en el desarrollo de mis actividades profesionales, a veces bien tanto personal como con mis compañeros de trabajo, pero en otras me siento desmotivada porque mi idea de ingresar a la UPEL es mejorar en todas las posibilidades económicas y profesionales, pero me encontré con un panorama no muy alentador, ya que soy recién ingreso. Al inicio bien, y hasta antes de la pandemia ya era débil la armonía en el área, se respiraba ya mucho descontento, se escuchaba mucho me voy del país.*

*En vista de la situación país esto les produce ansiedad y estrés porque se preocupan por llevar el sustento a su hogar, así como la adquisición de medicamentos y falta de transporte, entre otros. Veo en mis compañeros como desesperanza y tristeza. Me ha permitido ampliar mis conocimientos en el área que desempeñó en odontología, pero espero percibir mejor remuneración económica para cubrir todas mis necesidades, ayudar a mis padres y hermano y no retirarme de la institución.*

Otro código es **Liderazgo**, el cual Bass y Bass (2008); Thieme (2005) y Yukl (2008) conceptualizan: "...como el conjunto de acciones y estrategias emprendidas por el líder para obtener éxito", para este código se tienen los siguientes microactos del habla:

**E1:** *...buen liderazgo, el reflejo de que a pesar de esta situación tan fuerte el personal este allí, indica un buen liderazgo.*

**E2:** *Percibo una buena relación, la Licenciada es agradable y trata de sacar las cosas adelante, siempre está preguntando como estamos y que está a la orden para todo.*

**P2O:** *La jefe siempre está atenta a que se lleven a cabo las metas y lo planificado en el área.*

**P3HD:** *Sí, la jefe siempre nos incentiva para que sigamos en nuestra labor incluso ella sabiendo las circunstancias, nos propone flexibilidad en turnos y si llegamos un poquito tarde, nos dice lo importante es que llegó y nos escucha, pienso que el compromiso más que institucional es con la jefe.*

En cuanto al código **molestias roces** Arbaiza (2010) señala que cuando una persona se siente satisfecha se refleja en la forma de comportarse. Asimismo, cuando una persona se siente insatisfecha se generarán una serie de consecuencias tanto a nivel personal, como a nivel organizacional (p. 186). Los microactos del habla indican *E1 A veces si, en otras no como le digo se ha notado roces entre ellos, como disgustados. E2 se han presentado muchos inconvenientes para el desenvolverse y lograr avanzar en los semestres. E3 Bueno realmente yo los veo a veces de mal genio. P3HD en varias ocasiones se retiran sin avisar.* Lo indicado son manifestaciones de insatisfacción en el área laboral.

Para El código **trabajo en equipo** según Ander-Egg y Aguilar (2001) "...un equipo de trabajo se trata de un pequeño número de personas que, con conocimiento y

habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos” (p. 13). En cuanto a esto los testimonios indican:

*E1: ...el personal trabaja en equipo.*

*E2: Sí, pero últimamente no porque se siente tensión entre ellos. En ocasiones se ve el trabajo en equipo, pero en otras se observa los trabajadores descontentos o malhumorados y se percibe roces.*

*E3: Si en ocasiones, pero mal humoradas. Pues se les ve estresado el personal por la misma situación que se vive.*

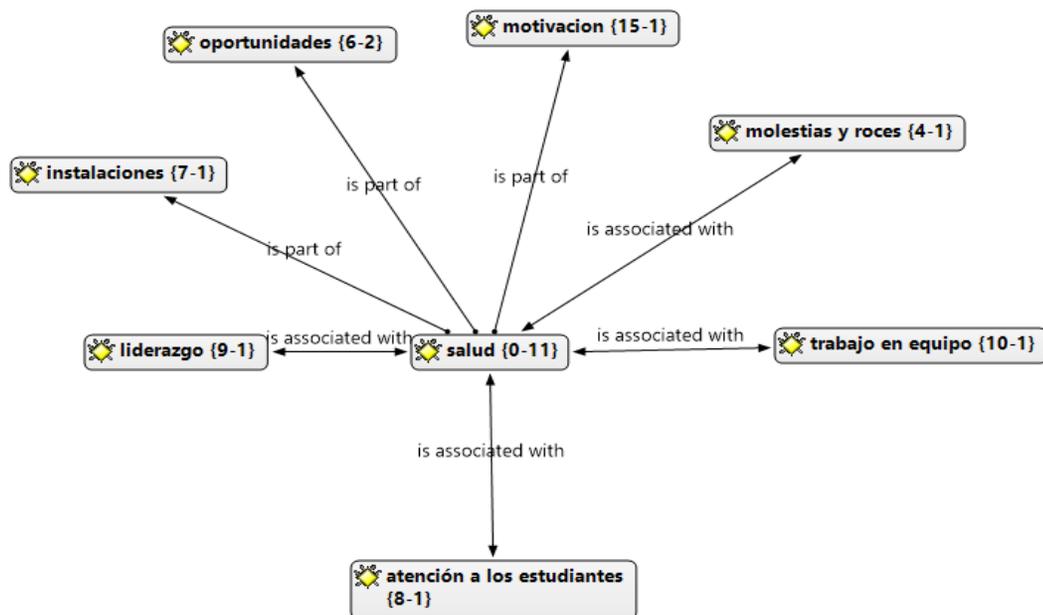
*PIG: Si se trabaja en equipo. Las relaciones interpersonales con los compañeros son buenas.*

*P3HD: Si. Al inicio de mi ingreso fue muy bien, me he sentido a gusto y mis conocimientos han aumentado gracias a otros compañeros que me han orientado. ...hemos podido trabajar en equipo medianamente para cumplir en la medida de lo posible con nuestro trabajo.*

**Memorando 3.** Desde estos códigos se puede indicar que tanto los trabajadores como los estudiantes indican que las instalaciones son adecuadas excepto la iluminación, con respecto a las oportunidades en algunos casos la estructura organizativa como está establecida en el manual de cargos administrativos OPSU tiene un límite en el grupo de salud pública que no permite ascender en el cargo profesional, esto ocasiona descontento lo que influye en el clima organizacional, pues sus necesidades de autorrealización no son satisfechas. Para los estudiantes se realizaban eventos de salud en los cuales se promovía temáticas a nivel universitario en todo el ámbito nacional, como la lucha contra las drogas y la prevención en las infecciones de transmisión sexual, lo que contribuye con la calidad de vida y en los actuales momentos no se ejecutan por la situación económica, no hay presupuestos desde la administración pública para financiar actividades de ningún tipo.

Esto indica que el personal allí labora no tiene más posibilidades de ascenso para mejorar su nivel profesional y económico, mientras que, desde el punto de vista estudiantil, ya no cuentan con las jornadas de salud que se realizaban a nivel nacional debido al déficit presupuesto.

A continuación, se muestra el gráfico 5, referido a lo indicado:



**Gráfico 5. Salud.**

**Cuadro 7**

**Categoría IV. Situación económica.**

Códigos	Sub- Categorías	Categorías emergentes
Importancia del área	Realidad	IV.-Situación económica
Presupuesto		
Realidad		
Situación económica precaria		
Beneficios sociales		
Deserción		
Migración		

En esta categoría “situación económica”, la cual emerge desde los testimonios de los informantes clave, se puede indicar como un elemento que está presente a lo largo de las entrevistas y que ha afectado en todos los niveles de la vida de los habitantes del país, con mayor énfasis en el desarrollo de las diversas actividades del sector universitario. La subcategoría es la realidad, pues está referida a la situación que

en estos momentos se vive en las casas de estudio universitarias y afecta no solo al servicio de salud en la sección en estudio, sino a los demás elementos del sistema educativo superior. Los códigos que la conforman se especifican a continuación: Importancia del área, presupuesto, realidad, Situación económica precaria, beneficios sociales, deserción, migración.

Con relación a importancia del área se refiere al compromiso que tienen las universidades con la población estudiantil al dar este beneficio que permite atender a los estudiantes que alcanzan el nivel superior de estudios y que luego van a desenvolverse en el campo laboral, por lo que se requiere personas que gocen de buena salud y sobretodo los docentes que se van a relacionar con las generaciones más jóvenes en los espacios sociales. Los microactos del habla que conforman este código fueron expresados así:

**E2:** *...importante es que cuentan con los profesionales del área de salud.*

**PIG:** *Es un compromiso y tenemos que seguir luchando para que nuestras generaciones eh... sigan con este legado que es el de cualquier profesional y que indudablemente es para el desarrollo de toda una generación a futuro. ...no se puede hablar de que haya una capacidad efectiva en el área y sobre todo de salud, pero ellos han sido atendidos.*

El código **presupuesto** según Plaza (2012) “Es un plan contable elaborado por el Gobierno Nacional en el que se estiman los ingresos y gastos en función de los lineamientos de política de mediano y largo plazo” (p. 9). En otras palabras, se refiere a los recursos necesarios para el alcance de las metas y objetivos de cualquier planificación en este caso de una universidad, de allí que los informantes indican:

**PIG:** *...el salario es algo que no favorece para nada, absolutamente para nada el trabajo que hace el profesional.*

**E1:** *...si no hay recursos para funcionar están con las manos amarradas. No es igual que yo vaya para que me calcen una muela y me revisen, pero no me hagan nada porque no hay material.*

**E2:** *...si de verdad el presupuesto lo asignaran de acuerdo a la realidad del país, la situación fuera otra, claro también donde comprar para*

*obtener todo lo necesario para atender en el área de salud y toda la universidad.*

**E3:** *Por supuesto que es la causa porque no es un secreto para nadie que todas las universidades del país están pasando por la misma situación. ...lo malo es que no tienen recursos para trabajar. ...no se cuentan recursos para que funcionen las instituciones menos para que se capaciten, bueno ni el presidente le interesa que nadie se prepare.*

**P3HD:** *Si claro, muchos se han quejado por los servicios que brindamos, pero se escapa de nuestras manos por no tener insumos, los recursos son insuficientes.*

En estos relatos se aprecia las deficiencias de los recursos para el desempeño y cumplimiento a cabalidad del servicio en el área en estudio, pues los recursos presupuestarios no son suficientes ni llegan a tiempo para el cabal cumplimiento de lo que se planifica. Con respecto al código **Realidad**, según García (2020):

*...desde su esencia sociológica, realidad es el constructo que tiene una persona justamente al construirla a través de sus sentidos y sus emociones y que obedece a estímulos a los que está sujeto dentro de la institucionalización de la sociedad y los ámbitos de interacción. (p. s/n)*

En tal sentido, los informantes responden que.

**E1:** *...yo digo que sí, que todas las personas involucradas en el bienestar y en el sector salud de nuestro... de nuestra institución pedagógica están bastante comprometidas con nosotros. ...a pesar de toda la situación económica y social que vivimos, ustedes y el demás... y los demás también están trabajando en pro de nosotros. ...sin recibir nada a cambio, entonces eso es muy, muy, pero muy, pero muy valorable y es algo que de verdad refleja el compromiso tan grande que ustedes tienen con nosotros. ...los doctores, odontólogos y enfermeras se ven comprometidos porque hacen el esfuerzo en llegar a cumplir la función que tienen ...se ve el compromiso de asistir para cumplir.*

**E3:** *...cada quien está buscando la manera de subsistir, tanto alumnos como personal de la universidad.*

**P2O:** *si cuentan con un equipo de profesionales preparados académicamente. ...previendo siempre las necesidades del área y tratando de solventar situaciones. al inicio del año la jefe nos comentó que llego dinero como para comprar una caja de lápiz, que el dinero no era acorde a la realidad que vivimos y definitivamente no había como comprar insumos para la sección salud.*

**P3HD:** *En cuanto a los beneficios sociales por ejemplo con el seguro médico es de una cobertura irreal, ni para cancelar la entrada a una*

*emergencia en una clínica. ...los constantes cortes de luz impiden también atender, se queman los fluorescentes y se disminuye la iluminación.*

En estos testimonios se puede entrever que a pesar de la realidad que vive cada uno de los integrantes de la sección de salud del Instituto atienden o reciben a los jóvenes que buscan los servicios de salud sin embargo se da a conocer que los recursos no son suficientes y que apenas se puede resolver lo más sencillo en el servicio.

Otro código es **Situación económica precaria**, se puede decir que la economía en este país producto de las políticas de estado ha llevado a la mayor devaluación de la moneda nacional lo cual repercute en todos los ámbitos de desempeño en la sociedad venezolana, y a esto no escapa los estudiantes y quienes dependen de la administración pública. Además, otro elemento que ha ocasionado mayor crisis ha sido la pandemia Covid-19, cuestión que se presenta a nivel mundial y que vino a hacer aún más difícil la situación de este país, es por ello que los informantes en sus microactos del habla indican:

**E1:** *...tanto el personal de la universidad y los estudiantes ya veníamos luchando un pre pandemia por la situación económica que arrastra el país. ...lo que cambia es la situación económica que tiene azotados a todos. ...uno sufre para llegar a la universidad, a veces aguantando hambre para que lo atiendan, ya que no tenemos para pagar un privado. ...tratando de dejar a un lado la situación que todos vivimos. Ningún salario de cualquier funcionario es suficiente para que sea acorde con la labor que cumple. ...los trabajadores tienen salarios de hambre, no hay incentivo para hacer las cosas.*

**E2:** *No es acorde, es injusto el salario que perciben los trabajadores especialmente los del área de salud, insuficiente para cubrir todos sus gastos y es vital que estén bien remunerados para que estén motivados para seguir la batalla en este país y apoyarnos a nosotros a terminar la carrera.*

**E3:** *...la falta de transporte tanto el de la universidad como público, no se puede atender la familia y el estudio antes uno se ayudaba con las becas ...situación que se vive en el país. ...si se están cumpliendo a pesar del desánimo de los empleados que hasta peso han perdido. ...situación que se vive en el país ...no hay insumos para los beneficiarios. ...no hay ni una pastilla cuando uno va con un dolor, y al personal se les ve hasta con los zapatos y ropa desgastados y así no hay calidad de atención. ...no es posible que un empleado gane cuatro*

dólares y en otros países es de trecientos dólares. ...hay mucho descontento por la misma situación ellos reflejan eso al no tener buen salario. ...encontrar algo para llevar el sustento a su hogar.

**P20:** ...después de la pandemia se afectó más por la situación económica del país y a nivel institucional. ...la situación que nos arroja hoy en día se hace cada vez más grande como una bola de nieve donde cada vez es más fuerte estar de pie en las instituciones públicas sin armas para luchar contra el enemigo, sin recursos y desarrollamos la resiliencia para manejar el estrés laboral. ...se sienten entre tres y dos para atender las necesidades personales y familiares mientras trabaja, desde antes de la pandemia. Y no imagino como hacen mis compañeros, si yo gano un poco más en la institución que otros compañeros y me apoyo en el área privada y no me alcanza. ...la situación socio económica que empaña toda actividad y desmotiva cualquier acción que se quiera realizar. ...la situación socio económica que vivimos como venezolanos en todos los niveles.

**P3HD:** Ha sido un poco difícil debido a que la situación cada vez aprieta más, pero se ha podido sobrellevar en la medida que se puede. ...el poco dinero que reciben y no sufragan sus gastos elementales como alimentos y subsanar necesidades en cada hogar. ...el poco dinero que reciben y no sufragan sus gastos elementales como alimentos y subsanar necesidades en cada hogar. ...en estos momentos las situaciones personales nos hacen estar pensando en cómo resolver las necesidades del hogar y no permite que estemos de lleno con alma y corazón en nuestro lugar de trabajo. ...se suma lo triste que se van los estudiantes al haber perdido el tiempo en esperar y haber hecho el esfuerzo en llegar porque tampoco cuentan con dinero para ir a una consulta privada. En fin, esa de muchas situaciones que se presentan. Pero a medida que se ha acentuado la situación ha cambiado, los compañeros llegan a realizar todo rápido para poder salir a buscar otros ingresos por lo mismo que no alcanza el dinero para nada. ...ya no se aguanta esta situación, también otros se esforzaban por cumplir en la medida que pueden con su trabajo, pero había impotencia. Un poco incomoda, ya que se me hace difícil incluso movilizarme a mi lugar de trabajo entonces trato de ahorrar lo suficiente contando con la ayuda del transporte de la UPEL. ...apoyo de mis padres, que no debería ser, ya que tendría que ser yo la que los apoyara con los gastos. ...la situación que vivimos de insuficientes recursos en todos lados es la consecuencia que nos lleva a no contar con nada. ...mejore los ingresos económicos.

En cuanto al código **Beneficios sociales**. Entendidos éstos como todo aquello que da un bienestar al trabajador, pero no es en dinero sino en servicios que contribuyen

a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores. De allí que, para los informantes es:

***PIG:** Realmente no, realmente no. Los seguros de hospitalización, cirugía y maternidad no cubren el costo, ni el servicio oftalmológico, ni para servicios de odontología. Realmente no son cubiertos.*

***E1:** ...ahora se ven los trabajadores de las universidades, buenos en general hasta sin zapatos de lo que caminan por no tener ni transporte para moverse.*

***E2:** ...ahorita ni transporte hay para decir que tienen algún beneficio, y se ve el cansancio de los trabajadores para ir y venir a cumplir sus compromisos en la universidad, hasta el desgaste de vestuario de los docentes es palpable. Creo que en tiempos atrás sí.*

***E3:** No, si ni transporte hay he visto empleados con los zapatos rotos de ir y regresar a pie a su casa.*

***P3HD:** ...en lo que me he podido beneficiar es allí en la sección salud, por ejemplo, cuando necesite que valore la doctora de medicina general y en enfermería por presentar malestar físico.*

Referente al código **Deserción**, se refiere al retiro de las instituciones, tanto de estudiantes como de trabajadores por causas ajenas a su voluntad, en la mayoría de los casos, es así que para **E1:** ...pero a muchos el hambre los hizo desertar. **E2:** ...queremos terminar la carrera, pero la situación poco a poco nos obliga a renunciar. Se aprecia en este testimonio como las circunstancias han hecho que los jóvenes abandonen sus estudios para buscar condiciones de vida favorables.

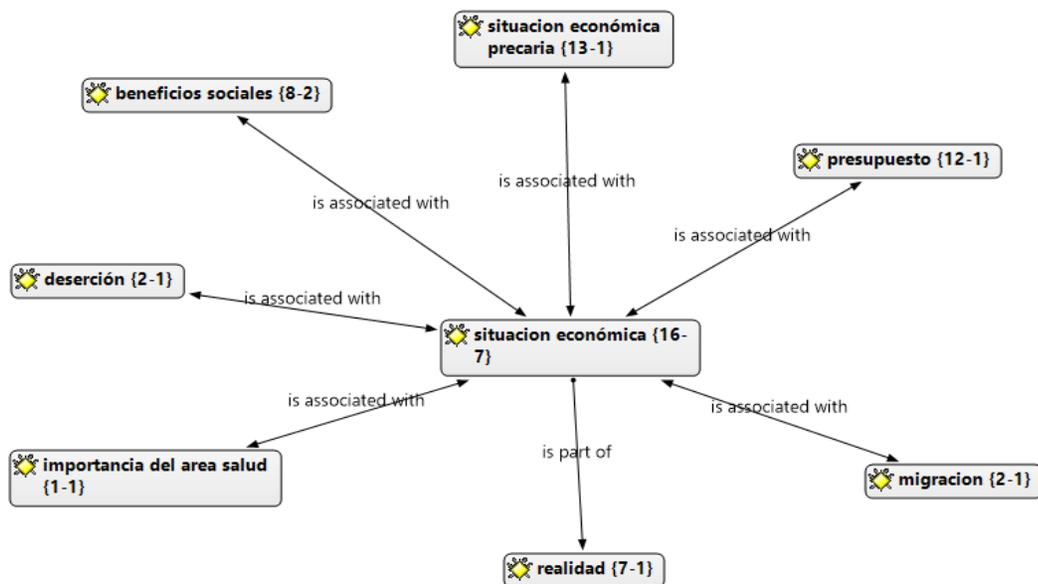
Relacionado al código **Migración**. **E3** manifiesta que: ...mis compañeros saliendo del país, dejando su carrera por la situación. En relación con ese testimonio, se debe indicar que para nadie es un secreto que en los momentos actuales se ha perdido una cantidad considerable de estudiantes de la institución, objeto de la investigación, así como también de personal en todas las áreas, producto de la crisis social, política y económica del país.

**Memorando 4.** Los informantes se observaron tranquilos, serenos, colaboradores con la entrevista, con satisfacción por contribuir de alguna manera con el proceso investigativo llevado a efecto y mostraron complacencia por ser tomados en cuenta, además, no tuvieron inconveniente por el tiempo dedicado a la entrevista y dieron sus testimonios de forma espontánea, corroboraron y ampliaron los testimonios.

Cuando la entrevista fue transcrita y devuelta para lograr la saturación de la información. Se notó el deseo de contribuir esperando que lo plasmado en el discurso y la información suministrada pueda ayudar a mejorar, tanto lo referente al clima organizacional como la calidad del servicio en pro del beneficio de la salud de la comunidad estudiantil que hace vida en el Instituto.

En lo económico, afecta a toda la comunidad universitaria en general, pero se evidenció el compromiso y la mística en los profesionales y en los estudiantes por culminar satisfactoriamente su carrera docente.

Lo indicado se resume en el gráfico 6, mostrado a continuación:



**Gráfico 6. Situación económica.**

Se puede indicar que, una vez analizadas las entrevistas y contrastados los resultados, tal como lo menciona Martínez (2016):

...el proceso de categorización-análisis-interpretación deberá estar guiado fundamentalmente por conceptos e hipótesis que provengan o emerjan de la información recabada y de su contexto propio, que muy bien pudieran ser únicos, y no de teorías exógenas, las cuales solo se utilizaran para comparar y contrastar los resultados propios. (p. 173)

Es decir, con algunos autores se pudo evidenciar los detalles del estudio desde diferentes perspectivas y explicarlo de mejor manera.

## Capítulo V

### **APROXIMACIÓN TEÓRICA DESDE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN SALUD DE LA UNIDAD DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL PARA LA CALIDAD DE VIDA**

En la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil (UDBE) del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio” (IPRGR), es donde se encuentra ubicada la Sección de Salud, la cual es una dependencia dedicada a la atención médico-odontológica de los futuros docentes en formación de las diferentes especialidades que se desarrollan y que demanda la región y el país. Es en este momento, de transformación curricular y de adaptación por las situaciones económicas y de pandemia producto de Covid-19, cuando se invita a generar procesos de reflexión sobre la atención que ofrece la Universidad, en este caso el IPRGR y es desde las representaciones sociales donde emergen a lo largo de este interesante proceso de investigación una serie de elementos que permiten realizar aportes para la mejor participación y atención en lo que a salud se refiere; los cuales surgen del análisis de información se agrupan de acuerdo a la teoría de las representaciones sociales aportada por Moscovici (1988), y las mismas se presentan a continuación:

Inicialmente el campo de información: Expresa todo el ámbito de información y las formas de conocimientos que manifiestan los individuos; para este caso los profesionales y estudiantes de las especialidades seleccionados por la investigadora, en el contexto social. “Se relaciona con la organización de los conocimientos que posee un grupo con respecto a un objeto social (Moscovici, ob. cit., p. 45). La forma en que se organizan los conocimientos en el mundo social y la forma de conocimientos que se comparten, a nivel del grupo reviste gran importancia los conocimientos que se generan

se intercambian y se comparten y allí, es donde radica su mayor riqueza. Para Araya (2002):

El origen de la información es asimismo un elemento a considerar pues la información que surge de un contacto directo con el objeto, y de las prácticas que una persona desarrolla en relación con él, tiene unas propiedades bastante diferentes de las que presenta la información recogida por medio de la comunicación social. (p. 40)

Es decir, en este caso la información presentada se toma directamente de los informantes clave y su percepción del objeto de estudio. Por lo tanto, se puede decir que uno de los grandes aportes de Moscovici, radica en este ámbito al considerar la naturaleza social del conocimiento cotidiano, da cuenta de la visión sociológica y psicológica en este ámbito.

Los aportes generados por la presente investigación manifiestan que la prestación y el clima organizacional del servicio de la sección de salud se concibe sobre la base de valores y vocación de servicio por parte de los profesionales que hacen vida en esta dependencia concediéndole mayor significación e importancia a la prestación del servicio lo que redundará en la calidad de vida de los estudiantes quienes reciben el beneficio.

En este sentido, a juicio de la investigadora el campo de la información se nutre de la información intercambiada por los profesionales y estudiantes en formación en su medio de acción en este caso de la sección de salud donde desarrollan su trabajo los profesionales y los estudiantes reciben un servicio. Constituido por un proceso psicológico que ocurre en el mundo social de ellos a partir de la interacción social y la vivencia por los momentos de asistencia. Más que considerar elementos teóricos, se le confiere gran importancia al conocimiento del sentido común, donde se producen valiosos aportes e informaciones que se intercambian y nutren con las manifestaciones de los informantes durante el proceso de investigación.

*El campo de información de los informantes se nutre del mundo social en el medio o contexto donde ellos se desenvuelven (hogar, universidad, comunidad). En un proceso centrado en la comunicación personal o cara a cara, por otros medios: celular,*

teléfono, computadora, entre otros. Este proceso de acercamiento permite generar representaciones acerca de las prácticas en salud recibidas u observadas y del clima organizacional en el ambiente laboral que comparten día tras día para el caso de los profesionales. Los futuros docentes evidencian una prestación del servicio que apenas si logra resolver algunas situaciones y los profesionales indican que sólo pueden prestar una atención primaria, en virtud de la situación económica que se vive en la actualidad.

En esta aseveración se enmarcan las representaciones sociales, debido a que se le otorga mucha importancia a los procesos que son significativos para los individuos, las creencias, costumbres, los valores, entre otros forman parte de la representación.

Producto de esta investigación, es notable realizar una revisión documental en el marco de la fundamentación legal que contiene lo relacionado al bienestar estudiantil y que se ha quedado en escrito pero que en la actualidad no se ejecuta tal como está estructurado, pues los recursos económicos para el logro de objetivos y metas no son suficientes lo que afecta la prestación del servicio así como el clima organizacional de la sección salud según los testimonios de los informantes; a pesar de que los profesionales que allí se desempeñan manifiestan **PIG:** *...pienso que de lo contrario no estuvieran en la Universidad. Entonces, bueno..., tenemos que tal vez agradecer ese voto de confianza, agradecer ese voto de apoyo que... a pesar de la situación, todavía trabajadores están allí, como estamos todos nosotros...*

Es importante considerar que, a pesar de las circunstancias que se están viviendo en la actualidad se presta un servicio, aunque no en un cien por ciento, se hace lo humanamente posible; lo que indica la presencia de elementos tales como: valores y compromiso, que son sentimientos manifestados en los testimonios de los informantes, para ellos son representaciones sociales que los marcan, producto del acercamiento generado con el contexto universitario. En este proceso, es oportuno destacar dos tipos de representaciones que son evidentes por su trascendencia como lo son: las representaciones sociales propias y las provenientes de la experiencia en el desempeño de la profesión para el caso de los prestadores del servicio en la sección salud.

Las experiencias que se dan en la comunidad universitaria son propias o autóctonas de este medio, institucional de la práctica pedagógica con la cual han sido

influenciados los estudiantes en formación es un proceso de interacción que implica vocación de servicio, identidad institucional que le otorga sentido a la valoración a las actitudes y al bagaje cultural, los cuales son fortalezas que contribuyen a la conformación de los profesionales docentes y genera un proceso de objetivación y anclaje debido a que la información que circula en la universidad durante su formación es una, la que le presenta la realidad es otra diferente y en medio de todo este recorrido emergen los conocimientos sus experiencias y las compartidas, que unidas a su actitud y valores serán manifestados en la vocación de servicio e identidad institucional como lo han observado en otros profesionales, tal es el caso de la Sección de Salud del IPRGR, donde son atendidos de la mejor manera posible y pueden vivenciar elementos de vocación y compromiso, a pesar de las circunstancias de la realidad que se vive en la actualidad.

Durante el proceso de análisis se pudo apreciar el grado de valoración manifestado por los informantes, acerca de la universidad, valoración a la profesión a los espacios laborales a la prestación del servicio y hacia la vinculación con los jóvenes en formación para contribuir con su salud y calidad de vida. Durante el proceso de representaciones sociales, particularmente en lo referente al campo de información de los futuros docentes se nutre de los siguientes aspectos:

- Se desarrolla un acto comunicativo: este proceso dinámico y flexible, permite que se establezca un acercamiento directo, cara a cara con todos los entes involucrados (docentes, estudiantes, y otros), lo cual favorece la comunicación y el acercamiento entre todos los actores.
- La riqueza de datos o explicaciones sobre la realidad: los futuros docentes desarrollan a lo largo de la formación un proceso de construcción y reconstrucción de sus conocimientos, experiencias. Así mismo, ocurre con los profesionales, quienes aseguran tener la disponibilidad de prestación del servicio para mejorar la salud de quienes acuden a estos redundando en la calidad de vida, sin embargo, para los prestadores del servicio es todo lo contrario su calidad de vida ha desmejorado con la situación económica

producto de las políticas llevadas a efecto por el gobierno nacional que no favorecen a los profesionales dependientes de la administración pública.

- Se promueve un intercambio de información; la formación teórica que trae el futuro docente producto de la formación recibida en la universidad el contacto con los profesionales y demás integrantes de bienestar estudiantil y la realidad a la cual se enfrenta cada día producto de la situación en los momentos actuales, que es totalmente diferente a lo conocido en años anteriores y que con la pandemia ha causado mayores dificultades para todos los miembros de la comunidad universitaria.

La interacción constante favorece la adquisición de nuevas experiencias y consolidación de una práctica en atención médica con escasos recursos que contribuya a mejorar la salud y por tanto la calidad de vida de los estudiantes futuros pedagogos.

Uno de los aspectos a ser considerados por la autora, en cuanto al campo de información de los sujetos estudiados en esta investigación, es que *las representaciones sociales son concebidas como procesos de reconstrucción social, permiten que mediante la interacción social, la afinidad individual con respecto al grupo o medio donde se desenvuelve el futuro docente, se intercambie información, circule y se incorporen a su estructura cognitiva todos aquellos conocimientos que le son útiles y que tienen significación para su vida.*

*Por ser también de naturaleza social, el campo de información de los informantes está anclado en las experiencias vividas individual y colectivamente que han contribuido a mejorar en el aspecto de salud para la calidad de vida a través de la práctica de los profesionales que se desempeñan en la sección salud.*

Desde esta perspectiva, el campo de información alude a lo psicológico; es decir, la forma como ocurre o se desarrolla el proceso de atención en salud, la calidad de este servicio, el aspecto de la organización, el liderazgo, los presupuestos, la situación económica, el tiempo de pandemia. Este proceso, da cuenta que la mayor significación que el futuro docente le otorga a su aprendizaje y a su experiencia es el que procede de la interacción social con las personas o profesionales que se encuentran en la sección de salud y que permiten a pesar de las deficiencias económicas resolver

situaciones de salud en la medida de las posibilidades del servicio cuestiones que se aspira mejoren para beneficio de todos los que comparten los espacios universitarios.

Por otra parte, está el *Campo de representación*, que es el significado o sentido que le otorgan los seres humanos a su realidad. Es la percepción, vivencias, creencias y opiniones que enmarcan al grupo social en el cual se desenvuelven los individuos. El hecho de compartir, estas creencias, actitudes y opiniones, es un sustento sobre el cual se enmarca la representación, por ser un elemento cognitivo y social para concebir una visión funcional del mundo. Para los futuros docentes el servicio de salud se encuadra en un marco de representación anclado en sus vivencias opiniones y creencias y en los profesionales en su proceso de formación e intercambio de experiencias en el campo laboral.

Se aprecia el grado de interacción que establecen con sus pares y les otorgan gran importancia a elementos muy puntuales como el sistema de valores que orienta la vida del individuo, sus pensamientos, creencias y propiedades cualitativas que implican las imágenes y la interpretación que el individuo le confiere al mundo social y que de manera directa influyen en su relación con los demás.

Este proceso introspectivo sustenta la práctica de los profesionales y de los estudiantes quienes reciben el servicio y que para el momento en que se realiza la investigación no son las mejores ni para ellos ni para los estudiantes que asisten al servicio, es evidente la importancia que le atribuyen al anclaje y la objetivación, es decir, las vivencias, de acuerdo a la formación recibida y consolidada con el devenir y sus prácticas, así como su crianza los valores recibidos de su hogar influyen en la consolidación de su práctica y se manifiestan muchos choques entre las situaciones presentadas en la cotidianidad, por ejemplo, deficiencia en los materiales para la prestación del servicio, falta de electricidad o agua, poco o ningún mantenimiento de los equipos y como lo dijo el informante **PIG**: *“Es un compromiso y tenemos que seguir luchando para que nuestras generaciones... eh... sigan con este legado que es el de cualquier profesional y que indudablemente es para el desarrollo de toda una generación a futuro”*. En concordancia con Moscovici (1979), se interpreta la realidad que rige las relaciones de los individuos con su entorno físico y social, ya que

determinan sus prácticas y su quehacer diario. El campo de representación es una guía para la acción orienta las acciones y las relaciones sociales, es un proceso de precodificación y simbolismos de la realidad puesto que determina un conjunto de anticipaciones y expectativas.

*El Anclaje:* como marco de referencia para interpretar y actuar sobre la realidad. Los futuros docentes mantienen su esquema conceptual con relación al funcionamiento de la sección de salud y demuestran consideración hacia quienes prestan el servicio, así lo dejaron ver en sus testimonios y los prestadores indicaron su compromiso a pesar de la situación económica precaria por la cual atraviesa la mayor parte de profesionales de la administración pública hay un proceso de contrastación interno (valores, vivencias, creencias y experiencias) con la realidad para generar reflexión y comprensión para continuar en la organización. Esto se aprecia cuando manifiestan:

**PIG:** *“Realmente es un poco difícil juzgar directamente, bueno, por la misma situación. Cada quien está dando lo mejor de sí, pienso que de lo contrario no estuvieran en la Universidad. Entonces, bueno, tenemos que tal vez, agradecer ese voto de confianza, agradecer ese voto de apoyo que, a pesar de la situación, todavía trabajadores están allí, como estamos todos nosotros. ...no se puede hablar de que haya una capacidad efectiva en el área y sobre todo de salud, pero ellos han sido atendidos.*”

No es fácil mantener un clima organizacional con las condiciones presentes, sin embargo, quienes laboran en el área hacen todo lo que está a su alcance para contribuir en el aporte de soluciones hacia los estudiantes que acuden a esta área de bienestar estudiantil. Entre los testimonios de los estudiantes se aprecia, tal como manifiesta **E1:** *“Ningún salario de cualquier funcionario es suficiente para que sea acorde con la labor que cumple los trabajadores, tienen salarios de hambre, no hay incentivo para hacer las cosas. Así no se presta un buen servicio en ningún lugar.”*

La objetivación o creación de imágenes a partir de ideas: se presenta cuando la idea se trata como real. Se manifiesta desde lo ejecutado por los profesionales y lo que perciben los estudiantes del servicio *“los trabajadores tienen salarios de hambre, no*

*hay incentivo para hacer las cosas*". Y de los profesionales que *"la atención es una atención primaria"*.

Las opiniones y creencias van de la mano con el campo de representación que alude la imagen, tal como lo indica Pachón (2015):

Las creencias pueden conceptualizarse como estados de la mente en los que las personas asumen como verdaderos y válidos los conocimientos o experiencias que tienen sobre determinados sucesos o cosas. Dichas creencias forman parte de los esquemas mentales, que también abarcan todo tipo de actitudes y paradigmas presentes en una determinada persona. Existe un conjunto de creencias esenciales que las personas tienen sobre sí mismas, sobre el mundo y sobre las demás personas. Se trata de creencias implícitas, que se basan en la experiencia emocional y a las que las personas se adhieren fuertemente, hasta el punto de que las mantienen incluso ante evidencias en contra. (p. 3)

Las creencias son formas de representación de la realidad que, a juicio de la autora, se configuran de manera individual sobre la base de la interacción social. Es decir, muchas personas perciben el mundo desde una óptica determinada y sobre este hecho, unido a la influencia externa incorporaran a su esquema mental los elementos a los cuales le otorgan mayor significación, por ejemplo, los futuros docentes poseen creencias que manifestaron a lo largo de las entrevistas y que reflejan su campo de representación sobre las relaciones del personal en la sección de salud. Tal como dice **E1**: *"A veces se ven tensas, con caras del mal humor, como estresados. ...el personal se encuentra desmotivado, preocupado por solucionar sus propios problemas, como dicen a veces se ven elevados es decir pensando en otras cosas, se ven apurados por irse a realizar otras cosas me imagino para resolver su sustento."* La creencia está fundamentada en aspectos de la realidad del estudiante, es decir, en su contexto donde se desenvuelve y producto de la reflexión le permiten perfilar su acción de acuerdo a las experiencias vividas en otros momentos.

Otro aspecto de gran interés en el campo de la representación lo constituyen las vivencias y es donde se manifiesta el nivel de evocación de experiencias pasadas y cómo estas influyen en la personalidad de cada ser humano. Al realizar ese contacto

por medio de las entrevistas fue evidente que el informante evocaba aspectos de otros momentos vividos.

Es así que, tal como lo indican **E1**: “...hubiera querido que fuese otra época donde todo funcionaba y los estudiantes tenían todos los beneficios como universitarios.” **E2**: “Me siento orgulloso de ser upelista, con anhelo de graduarme rápido y con la esperanza de que mejore la situación del país.” **E3**: “...años anteriores que recibíamos medicinas, transporte, comedor, buena beca, los buenos eventos de salud y recreación hasta regalos teníamos los estudiantes.” **P3HD**: “...siempre esperando que pase la tormenta para que llegue la calma, aferrada a Jehová para que nos proteja.” Se aprecia la añoranza por obtener un mejor futuro y el recuerdo de los beneficios que como estudiantes se percibían en años anteriores a la situación actual, son experiencias que guardan gran significado y así lo hicieron saber.

Cada experiencia vivida se reflejó en su presente y manifestaron luego de la entrevista que ahora entienden los beneficios que percibían y que en la actualidad están muy restringida tomar decisiones en cuanto al servicio que provee la Sección Salud de bienestar estudiantil, se hace evidente para la investigadora que deben producirse cambios para mejorar el servicio y mantener el clima organizacional para el buen desempeño de todos los que laboran en esta área tan importante para la colectividad universitaria, en lo que a la población estudiantil se refiere. Además, es claro que en estos momentos no está al alcance de quienes están al frente de esta área, pues lo relacionado con los gastos presupuestarios se escapa de sus manos y es lo que con mayor énfasis se apreció durante la investigación y se interpretó desde los testimonios de cada participante, resultando una categoría emergente.

Lo indicado en el discurso expresado con antelación se puede resumir en el gráfico 5, donde se observa cómo está constituida la representación social y permite dar una mirada rápida a la misma, cuyos detalles se plasmaron en este capítulo y se espera contribuyan a ofrecer un testimonio, desde los involucrados en el proceso en la actualidad, pero que posteriormente pueden ser modificados.



**Gráfico 7.** Representación de la constitución del clima organizacional y prestación del servicio sección salud del IPRGR.

En este caso, la información está constituida por la suma de conocimientos con que cuenta el grupo con relación a un acontecimiento, hecho o fenómeno social, para este caso, con relación a elementos del clima organizacional, la prestación del servicio de salud y de manera no directa, con la calidad de vida de los integrantes del área de estudio. Se pudo obtener una cantidad de elementos con particularidades en calidad y cantidad que indican el conocimiento acerca del objeto de estudio explicado en el capítulo cuatro.

El campo de representación integra informaciones en un nuevo nivel de organización en relación a sus fuentes inmediatas: idea o imagen de modelo social al contenido concreto es el aspecto preciso de representación.

La actitud es la orientación positiva favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social componente más aparente factico y conductual de la representación. Se pudo verificar procesos de interacción social y establecimiento de sentimientos de afinidad positivos para con los miembros de la organización compañeros de área y estudiantes que se atienden.

Se apreciaron testimonios donde se enfatizó la presencia de un liderazgo positivo para la organización y funcionamiento de área desde los profesionales y estudiantes participantes en la investigación cuestión que incide en el desempeño y

consecución de objetivos, aunque no en un cien por ciento por la poca disponibilidad de recursos económicos.

Como respuesta a los objetivos planteados para el desarrollo de la presente investigación se puede indicar, en cuanto al objetivo específico 1: Develar las representaciones sociales de los trabajadores sobre el clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR, que los informantes clave, por medio de los microactos del habla, indicaron desde las representaciones sociales, conformadas por los sentimientos, creencias, aprendizajes y experiencias, que el clima organizacional de la sección salud está afectado por la situación económica, política y social que atraviesa el país en los actuales momentos, todo eso afecta tanto a los profesionales en cualquier categoría como a los estudiantes en procesos de formación. Además, se develó que a pesar de la diáspora presente en los tiempos actuales de búsqueda de mejores oportunidades los profesionales universitarios manifestaron arraigo y deseos de continuar en la organización brindando en la medida de las posibilidades el servicio a la comunidad universitaria.

Con respecto al objetivo específico 2: Caracterizar la dimensión clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR con la prestación del servicio en la conformación de las representaciones sociales, se determinó que para los profesionales el clima organizacional no es el ideal pues hay muchos factores influyendo de manera negativa a nivel institucional, sin embargo, desde su compromiso, vocación, responsabilidad, formación y sentimientos dan lo mejor de sí por brindar una prestación de servicio efectivo hacia la comunidad estudiantil para la calidad de vida de esta población y fortalecer los factores protectores de salud y disminuir los riesgos de enfermedades o daños existentes.

En cuanto al objetivo específico 3: Analizar las representaciones sociales de los estudiantes sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil del IPRGR, según los testimonios de los estudiantes, reflejado en los microactos del habla, donde se pudo evidenciar la manifestación de un clima organizacional negativo, producto de la situación país al indicar presencia de estrés, tristeza y mal humor, en algunos momentos

de atención, pero a la vez muestran agrado o consideración por el compromiso demostrado por los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales en los horarios establecidos.

Finalmente, en el objetivo específico 4: Construir una aproximación teórica desde las representaciones sociales del clima organizacional de la sección salud de la Unidad de Desarrollo y Bienestar Estudiantil para la calidad de vida, esto se realizó de manera extensa y detallada en el capítulo V.

## Capítulo VI

### REFLEXIONES FINALES

La teoría de las representaciones sociales constituye un fundamento muy importante para comprender desde dos puntos de vista: psicológico y sociológico, cómo se construyen y reconstruyen las experiencias, los conocimientos y actitudes en la vida del ser humano. A nivel universitario, los servicios que se ofrecen, según los elementos legales que rigen el funcionamiento para los beneficios estudiantiles, permiten que se compartan situaciones, experiencias y casos, desde los profesionales que atienden a la población en formación y desde allí, se conforman representaciones. Es por ello que, no sólo el docente en lo académico construye aprendizajes significativos, lo hacen quienes de manera indirecta propician en los jóvenes aprendizajes para la vida, donde se promueva la actitud sana, la importancia de la salud para la calidad de vida y se fomente el pensamiento crítico, en un ambiente de prácticas y solidaridad.

Los informantes demostraron en sus relatos su intención de respaldar el talento humano, en este caso a los estudiantes en formación para optimizar su calidad de vida, pero a la vez dan a entender que la situación no es propicia para quienes prestan el servicio en estos momentos, sobre todo en lo económico, pues los beneficios sociales no son muy favorables del todo y quienes reciben la atención, es sólo atención primaria, sin otros beneficios, debido a que no están dados los recursos presupuestarios para ello.

En muchos de los relatos de los profesionales manifiestan descontento, tristeza, poca comunicación y sólo cumplimiento en la medida que se puede de la labor asignada, esto ocasiona frustración, debido a que estos servicios se establecieron para hacer de la universidad un lugar saludable, cuestión que en los momentos actuales es difícil de lograr a pesar de la disponibilidad de los prestadores.

A nivel nacional, considera la investigadora, deben hacerse reformas para que tanto prestadores como beneficiarios logren fortalecer un aspecto de gran importancia como lo es la salud, lo que redundará en calidad de vida y posterior desempeño en el campo laboral; lo indicado se apreció en las representaciones sociales vislumbradas desde los testimonios de cada uno de los involucrados en la investigación.

Se requiere fortalecer el vínculo entre todos los que conforman la comunidad universitaria, de manera que, se den a conocer las vicisitudes de los entes que conforman cada uno de los espacios de vida del entorno universitario, tal vez de esa manera se pueden establecer puentes que permitan una mayor eficiencia en los servicios que apenas se pueden prestar en los momentos actuales y se logre visualizar la dinámica real institucional.

Se requiere realizar evaluación constante con el propósito de valorar la pertinencia entre la implementación de los proyectos de universidades saludables y las demandas sociales existentes, tomando en cuenta la dinámica social, económica e histórica del país.

Fortalecer la formación profesional del futuro docente a partir del estudio y la profundización de las representaciones sociales de los actores que hacen vida en el contexto educativo respectivo.

La atención en salud, para la formación docente debe estar ajustada a los nuevos tiempos, especialmente en esta época de incertidumbre y pandemia, donde la calidad de vida tanto de prestadores como de beneficiarios corre gran riesgo en este país, donde los beneficios sociales se han deteriorado en todos los aspectos y pareciera que no existe el interés desde los entes gubernamentales en mejorar los servicios de salud, ni de presupuestos, dirigidos a las instituciones de educación superior que contribuyen a la formación de profesionales. En este caso, de educación para ayudar al desarrollo local, regional y nacional.

## REFERENCIAS

- Abric, J. (1994). *Prácticas Sociales y Representaciones*. México: Ediciones Coyoacán.
- Abric, J. (2001). *Prácticas Sociales y Representaciones*. México: Ediciones Coyoacán.
- Aguilar, F. (2016). *Desarrollo organizacional, ambiente laboral y gestión educativa en la I.S.T.P. Carlos Cueto Fernandini*. Tesis doctoral. Lima, Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Alcover, C. M. (2003). «Cultura y clima organizacional». En F. GIL y C. M. ALCOVER (Coords.), *Introducción a la Psicología de las Organizaciones* (pp. 122-129). Madrid: Alianza Editorial.
- Álvarez, S. (2003). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto Oftalmológico*. [Documento en Línea] Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/cap3.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/cap3.htm). [Consulta: 2019, julio 20].
- Ander Egg, E. y Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. México: Editorial Progreso. S.A. de C.V.
- Araya, S. (2002). *Las Representaciones Sociales: ejes teóricos para su Discusión Costa Rica*: FLACSO.
- Arias G. Fidiás (2012). *El proyecto de investigación. introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. 6ª ed. Caracas.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Arroyo, H. V. (2009). *La Universidad y el Desarrollo de las Redes Académicas y Profesionales de Promoción de la Salud y Educación para la Salud en América Latina*. Artículo a ser publicado por la Universidad Pública de Navarra en ocasión del IV Congreso Internacional de Universidades Promotoras de la Salud a efectuarse del 7-9 de octubre de 2009.
- Andisco, D. y Confalone, M. (2019). *Estándares de calidad y seguridad en la atención sanitaria: focalizados en la detección precoz del cáncer y la atención del paciente oncológico* /. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Instituto Nacional del Cáncer, Libro digital, PDF/A Archivo Digital: descarga y online ISBN 978-987-3945-82-3.
- Ashkanasy, N. M.; Wilderom, C. P. M. y Peterson, M. F. (2000). «Introduction». En N. M. ASHKANASY, C. P. M. WILDEROM y M. F. PETERSON (Eds.),

- Handbook of Organizational Culture and Climate (pp. 1-8). Thousand Oaks: Sage.
- Bass, B. M. y Bass, R. (2008). *The Bass Handbook of Leadership. Theory, Research, & Managerial Applications* [traducción]. New York: Free Press.
- Balazar Paz, M. y Choquehuanca, S. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. [Documento en línea]. Disponible en: [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3181524-clima-organizacional-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-de-los-trabajadores-de-universidad-nacional-del-callao](https://redib.org/Record/oai_articulo3181524-clima-organizacional-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-de-los-trabajadores-de-universidad-nacional-del-callao) [Consulta: 2022, enero 24].
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría de los Sistemas*. México: Fondo de cultura Económica. Ciencia y Tecnología.
- Bisquerra, R. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: México: Mac Graw Hill.
- Bohórquez, E.; Pérez, M.; Caiche, W. y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Disponible: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es). [Consulta: 2019, julio 20].
- Blumer, H. (1987). *Interaccionismo Simbólico: Perspectiva y Método*. Barcelona: Hora S.A.
- Bolman, L. y Deal, T. (1985). *Modern Aproaches to Understanding and Mananging Organitions*. London: Jossey-Bass.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México D. F.: Trillas.
- Brunet, L. (1998). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Burk, I. (1982). *Filosofía. Una Introducción Actualizada*. Venezuela: Insular.
- Cabieses, B.; Muñoz, M.; Zuzulich, S. y Contreras, A. (2008). Cómo implementar la nueva ley chilena antitabaco al interior de la universidad. *Rev Panam Salud Pública*. 2008;23(5):361-8.
- Casas, J. (2003). *Realidad, representación e imaginarios sociales*. Buenos Aires: Gran aldea Editores.
- Cassirer, E. (1971) *Filosofía de las formas simbólicas*. Tomo 1. México. DF: Fondo de cultura económica.

- Chan, D. (1998). «Functional relationships among constructs in the same content domain at different levels of analysis: A tipology of composition models». *Journal of Applied Psychology*, 83, 234-246.
- Chiang V., M. (2003). “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios”. Tesis doctoral Universidad Pontificia de Comillas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de recursos humanos*. [Libro en Línea]. Disponible en: [http://virtual2.unillanos.edu.co/moodle/pluginfile.php/26687/mod\\_resource/content/1/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalbertochiavenato2.pdf](http://virtual2.unillanos.edu.co/moodle/pluginfile.php/26687/mod_resource/content/1/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalbertochiavenato2.pdf). [Consulta: 2019, julio 9].
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta. Edición). [Libro en Línea]. Disponible en: [http://virtual2.unillanos.edu.co/moodle/pluginfile.php/26687/mod\\_resource/content/1/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalbertochiavenato2.pdf](http://virtual2.unillanos.edu.co/moodle/pluginfile.php/26687/mod_resource/content/1/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalbertochiavenato2.pdf). [Consulta: 2019, julio 9].
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Colvin, M. y Rutland, F. (2008). Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.business.latech.edu/>. [Consulta: 2020, Julio 24].
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, 24 de marzo de 2019.
- Cubas (2012). *La Actitud*. [Documento en línea]. Disponible: <http://daliacubas.blogspot.com/2012/09/actitudes-y-mas.html>. [Consulta: 2020, mayo 14].
- Cuevas, P. (1996) Clima laboral, factores internos y externos de stress y apoyo social en personal de salud. Morbilidad psiquiátrica relacionada. Tesis doctoral: Universidad de Cádiz.
- Cuevas, Y. y Mireles, O. (2016). *Representaciones sociales en la investigación educativa. Estado de la cuestión: producción, referentes y metodología*. *Perfiles Educativos* | vol. XXXVIII, núm. 153, 2016 | IISUE-UNAM.

- D'Armas, H. (2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. [Documento en línea] Disponible: <http://bdigital.ula.ve/documento/21465>. [Consulta: 2019, julio 2].
- Decreto N° 3.444 (Reforma parcial del reglamento orgánico del ministerio de educación) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N° 5.758 extraordinario, enero 27, 2005.
- De las Cuevas, C.; De la Fuente, J.; Alviani, M.; Ruíz-Benítez, A.; Colduras, E.; González, T.; Moujier, A. y Rodríguez, M. (1995). Desgaste profesional y clima laboral en Atención Primaria. *Mapfre Medicina*, 6,1, 3-14.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley y Sons.
- Denison, D. R. (1996). «What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars». *Academy of Management Review*, 21, 619-654.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración Enfoque Situacional*. México: Prentice Hall.
- Díaz, A. (2003). Investigación universitaria, clima y cultura organizacionales. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Tesis Doctoral no publicada, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez Caracas-Venezuela.
- Diccionario Definición (2016). Definición de Agrado). [Documento en Línea]. Disponible en: <https://definiciona.com/agrado/>. [Consulta: 2019, abril 14]
- Diccionario de Filosofía (2015). Definición de Opinión. [Documento en Línea]. Disponible en: [.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=243&from=action=search|by=O](http://webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=243&from=action=search|by=O). [Consulta: 2010, abril 13]
- Diccionario de la lengua española. Edición del tricentenario. Actualizado 2021.
- Druker, P. (1993). Administración para el futuro en la década de los noventa y más allá. [Documento en Línea]. Disponible en: <http://www.archivo/temas/Administraciòn.htm>. [Consulta: 2019 agosto 19].
- Druker, P. (1999). *La Gerencia de Empresa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Druker, P. (2006). *Drucker para todos los Días*. Bogotá, Colombia: Editorial Normas S.D.

- Dugarte, C. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. [Documento en línea]. Disponible: <http://bdigital.ula.ve/documento/14556>. [Consulta: 2019, junio 15].
- Duplá, F. (2010) La educación en Venezuela. Número 25: Temas de formación sociopolítica. Caracas, Venezuela: Centro Gumilla – UCAB.
- Essenfeld, S. (1978) El estudiante y su circunstancia. Caracas, Venezuela: Equinoccio.
- Ferrer, J. (1998) Investigación y Universidad Contemporánea. Caso Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. [Revista en línea], Vol. IV N 9 2. Maracaibo.
- Fonseca, L. (1994) Gerencia de bienestar estudiantil: nuevos enfoques. Caracas, Venezuela: Codex-Faces-UCV.
- Francés, A. y Dávalos, L. (1992): La Corporación en cuatro dimensiones. Caracas: Ediciones IESA.
- Franco, G. y Lamenta, P. (2017). Clima organizacional para una gestión universitaria innovadora. ARJÉ. [Revista en línea], Vol. 11 N° 20. / pp.267-277.
- Galván Bonilla, M. (2013). ¿Qué es calidad de vida? México: Editorial Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Gandica E. (2016). Representaciones sociales sobre la estadística en la comunidad de investigadores de la universidad nacional Experimental del Táchira. Tesis Doctoral no publicada de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador- Instituto Pedagógico Gervasio Rubio.
- García, J. (2020). La realidad es una construcción social. [Documento en línea] Disponible: <https://www.elheraldodechihuahua.com.mx/analisis/la-realidad-es-una-construccion-social-5734468.html> [Consultado: 2020, febrero 19].
- García Requena, F. (1997). Organización escolar y gestión de centros educativos. Málaga, España: Ediciones Aljibe.
- González, F. (2003), Epistemología cualitativa y subjetividad, Sao Paulo, Brasil, Educ.
- González, H. (2019). Representaciones Sociales de las Prácticas Profesionales Universitarias Orientadas al Desarrollo Socio Productivo. Caso: Universidad Nacional Experimental Sur del Lago “Dr. Jesús María Semprum”. Tesis Doctoral no publicada, Universidad Pedagógica Experimental Libertador – Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”, Táchira-Venezuela.

- González, L. (2014). Representaciones sociales de los y las estudiantes sobre la educación física escolar en Chile. Tesis Doctoral publicada de la Universidad de Granada Facultad de ciencias de la educación [Documento en línea] Disponible: <https://hera.ugr.es/tesisugr/24328509.pdf>. [Consultado: 2020, febrero 19].
- González-Roma, V. (2011). «El clima de los equipos de trabajo: una propiedad configuracional». *Papeles del Psicólogo*, 32, 48-58.
- González-Roma, V. y Peiro, J. M.<sup>a</sup> (1999). «Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo». *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52, 269-285
- González-Roma, V.; Peiró, J. M.<sup>a</sup>; Lloret, S. y Zornoza, A. M.<sup>a</sup> (1999). «The validity of collective climates». *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72, 25-40.
- Guédez, V. (2006). *Ética y Práctica de la Responsabilidad Social Empresarial*. Caracas, Venezuela: Editorial Planeta Venezolana S.A.
- Gutiérrez, M. (2010). Relato autobiográfico y subjetividad. Una construcción de la identidad personal. Universidad de los Andes. Venezuela: Educere, vol.14, núm.49.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. Colombia: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Halpin, A. W. y Croft, D. B. (1963). *The organizational climate of schools*. University of Chicago Press.
- Handman, N. (1997) *Nuevo modelo de gestión de la Educación Superior*. Universidad Central de Venezuela. Caracas: Ediciones Biblioteca.
- Harris, L. (1987). *Administración de Recursos Humanos, Concepto de Conducta Interpersonal y Casos*. México: Limusa.
- Heller, A. (1972) *Historia y vida cotidiana: Aportación a la sociología. socialista*. México. Traducción de Manuel Sacristán. Grijalbo.
- Heidegger, M. (1974, orig.1927). *El ser y el tiempo*. México: FCE.
- Jaimes, A. (2018). Representaciones Sociales de los docentes sobre las relaciones de poder a la luz del fenómeno del mobbing en el contexto del Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio, Táchira-Venezuela.

- Jaramillo, L. y Murcia, N. (2000). Investigación Cualitativa. El principio de la complementariedad etnográfica. Colombia, Armenia: Editorial kinesis.
- Jiménez, J. (2015). *El Valor de los Valores en la Organizaciones*. (2da ed.) España: Cograf.
- Jodelet, D. (1984). La representación social: fenómeno, concepto y teoría. En Serge Moscovici (compilador). *Psicología social II*. España: Paidós.
- Jodelet D. (2000). Representaciones sociales: contribución a un saber sociocultural sin fronteras. *Estudios en representaciones sociales*. México: Facultad de Psicología-UNAM.
- Koontz, H y Wehrich, H. (1994). Administración. Una Perspectiva Global. México: Mc. Graw Hill.
- Ley Orgánica de Educación. (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.929 (Extraordinario), agosto 15, 2009.
- Ley de Universidades. *Gaceta Oficial de la República de Venezuela* N° 1.429 (Extraordinario), septiembre 8, 1970.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOCYMAT, 2005), Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.236. [Documento en Línea]. Disponible en: [bvsst.org.ve/documentos/gacetitas/LOPCYMAT.pdf](https://bvsst.org.ve/documentos/gacetitas/LOPCYMAT.pdf). [Consulta: 2019, agosto 3].
- Ley Orgánica del Trabajo. (2012). República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial (Extraordinaria) N° 6.076 del lunes, 7 de mayo de 2012.
- Lewin, K.; Lippitt, R. y White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created “social climates”. *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row. Trad. 1988. *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona: Piadós.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. Nueva York: McGraw-Hill. Trad. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Deusto.
- Linuesa, S. (2021). ¿A qué nos referimos cuando hablamos de «calidad de vida»? [Documento en línea] Disponible <https://autismomadrid.es/noticias/a-que-nos-referimos-cuando-hablamos-de-calidad-de-vida/>. [Consulta: 2021, junio 12].
- Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1968). 10. Motivation and organizational climate.

Boston: Harvard Business School Press.

- Lima-Filho, D. (2015). Factores asociados al clima organizacional de los comedores Universitarios. Universidad de Los Andes Núcleo Mérida. [Documento en línea] Disponible: <http://bdigital.ula.ve/documento/31835>. [Consulta: 2019, junio 12].
- Lizárraga, A. (1998). Formación humana y construcción social: una visión desde la epistemología crítica. En *Revista de Tecnología Educativa*, Vol. XIII, No. 2.
- Locke, E. A.; Latham, G. P. y Erez, M. (1988). The determinants of goal commitment. *Academy of Management Review*, 13, 23-29.
- Locke, E. A. y Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Londoño, C. y Mejía, G. (2020). Las Relaciones Interpersonales en Contextos Educativos Diversos: estudio de casos. [Documento en Línea]. Disponible en: <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/2456/2446>. [Consulta: 2019, agosto 3].
- Machado, A. (1996) Reflexiones acerca de la investigación y estructura universitarias. En V Seminario la Investigación en las Universidades del país. Venezuela: ASOVAC.
- McGregor, D. (1975). El aspecto humano de las empresas. México: Editorial Diana.
- Mañas Rodríguez, M. (1998). Antecedentes del clima social de los equipos de trabajo y sus consecuencias para los miembros de los equipos. Tesis doctoral. Universidad de Almería.
- Manes, J. (1999). Gestión Estratégica para Instituciones Educativas. Guía para Planificar Estrategias de Gerenciamiento Institucional. Buenos Aires: Granica.
- Mañas, M. A.; González-Roma, V. y Peiró, J. M.<sup>a</sup> (1999). El clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias. Almería: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería.
- Martínez, M. (1998). Hacia un nuevo paradigma de la racionalidad. Venezuela: Arthropos.
- Martínez, M. (2000). La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico- práctico. México: Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2004). Ciencia y arte en la metodología cualitativa. México. Trillas.

- Martínez, M. (2006). *La investigación Cualitativa Etnográfica. Manual Teórico Practico*. México: trillas.
- Martínez, M. (2007). *La nueva ciencia. Su desafío, lógica y método*. México: Trillas.
- Martínez, M. (2009). *Nuevos paradigmas en la investigación*. Venezuela, Caracas: Editorial Alfa.
- Martínez, M. (2013). *Nuevos paradigmas en la investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.
- Martínez, M. (2013). *La ciencia y la jerarquía de valores en la educación del siglo XXI*. México: Ediciones del centro escolar de cortés, S.C.
- Mead, G. H. (1982 [1934]). *Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*. Buenos Aires: Paidós.
- Menárguez, P. (1999). *Importancia de los factores organizaciones en la calidad asistencial de los servicios de atención primaria*. Tesis Doctoral: Universidad de Murcia, Facultad de Medicina.
- Méndez, E. (1995) *Crisis del paradigma organizativo gerencial de la educación en Venezuela*. *Revista venezolana de gerencia*. (Revista en línea), Vol 1, Nro 1, p. 97-116. *Nuevos enfoques gerenciales*. Maracaibo, enero de 1999.
- Mercado, S. (2008). *Análisis comparativo del clima organizacional en dos universidades públicas de Latinoamérica: México y Colombia*. Tesis Doctoral: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Mireles Vargas, O. (2011). *Representaciones sociales: debates y atributos para el estudio de la educación*. *Revista Electrónica Sinéctica*, núm. 36, enero-julio, 2011, pp. 1-11. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente Jalisco, México.
- Mora, M. (2002). *La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici*. *Athenea Digital* Núm. 2.
- Morin, E. (1990). *Introducción al Pensamiento Complejo*. España: Gedisa Editorial.
- Morin, E. (2000). *Conferencia de apertura en Memorias Primer Congreso Internacional de Pensamiento Complejo*. Tomo II. Icfes. Bogotá.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Colección Temas Básicos.

- Moscovici, S. (1988). Notas para una descripción de las representaciones sociales en Europa. *Revista de psicología social* 18.
- Mujica de González, M.; Pérez de Maldonado, I. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. *Laurus*. (Revista en línea), vol. 13, núm. 24, pp. 290-304.
- Mujica, C. (2008). Clima Organizacional en los departamentos del decanato de ciencias de la salud de la Universidad Centrooccidental "Lisandro Alvarado". Tesis Doctoral: Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Edo. Lara.
- Munné, F. (1989). Entre el individuo y la sociedad. Marcos y teorías actuales sobre el comportamiento interpersonal. Barcelona: PPU.
- Newstrom, J (1998). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (12ª edición). México: McGraw Hill Interamericana.
- Ortiz, J. (2006). La Dirección en las escuelas técnicas: Un Modelo Interpretativo Básico para la Propuesta de Lineamientos que Permitan Elevar la calidad de la Gestión. Tesis doctoral inédita. Venezuela. Universidad Fermín Toro.
- Padrón, J. (1998): *La Estructura de los Procesos de Investigación*. [Revista] Decanato de Postgrado, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Padrón, J. (2008). Enfoques Epistemológicos. Universidad Simón Rodríguez: Venezuela: Autor.
- Parker, C. P.; Baltés, B. B.; Young, S. A.; Huff, J. W.; Altmann, R. A.; Lacost, H. A. y Roberts, J. E. (2003). «Relationships between psychological climate and work outcomes: A meta-analytic review». *Journal of Organizational Behavior*, 24, 389-416.
- Pacheco, H. (2017). Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ingeniería Industrial. Lima – Perú.
- Pachón (2015). *Psicología del Desarrollo Humano*. (Página WEB). Disponible en: <http://www.clicpsicologos.com/blog/la-funcion-de-las-creencias/>. [Consulta: 2022, marzo 13].
- Parra de Chópite, B. (1995). Estudio de caso cualitativo en la investigación educativa. Venezuela: UPEL.

- Pérez, M. (Última edición:15 de octubre del 2021). Definición de Satisfacción. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>. Consultado el 5 de febrero del 2022
- Picón, G. (1994) El Proceso de Convertirse en Universidad. Caracas: FEDEUPEL.
- Pérez Porto, J. y Gardey, A. (2011). Definición: Definición de sentido de pertenencia. (Diccionario en línea). Disponible en: <https://definicion.de/sentido-de-pertenencia/> [Consulta: 2022, marzo 13].
- Plaza; A. (2012). Presupuesto público [Página WEB]. Disponible en: [https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/1367/e\\_plapre708.pdf?sequence=1](https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/1367/e_plapre708.pdf?sequence=1). [Consulta: 2022, marzo 13].
- Ramos, M. (2014). Estudio sobre la motivación y su relación en el rendimiento académico. [Documento en línea]. Disponible: <https://docplayer.es/22428799-Estudio-sobre-la-motivacion-y-su-relacion-en-el-rendimiento-academico.html>. [Consulta: 2021, julio 23].
- Reichers, A. K. y Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. En B. Schneider (ed.), *Organizational Climate and Culture* (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Reid-Cunningham, A. (2008). *Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs: A Critical Analysis*. PhD Qualifying Examination School of Social Welfare University of California, Berkeley.
- Resolución N° 2013.392.925. La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Consejo Universitario N° 392. Caracas 2013.
- Rivas, L. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. Decana de América. Facultad de Educación. Lima – Perú.
- Rivas, P. (2009). Clima organizacional en los departamentos del decanato de ciencias de la salud de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Venezuela. [Documento en línea]. Disponible: <http://bdigital.ula.ve/documento/11565>. [Consulta: 2019, agosto 2].
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2010). Clima organizacional: Discusión de diferentes enfoques teóricos Venezuela. [Documento en línea]. Disponible: <http://bdigital.ula.ve/documento/27479>. [Consulta: 2019, julio 3].

- Rousseau, D. M. (1988). The construction of climate in organizational research. En C.L. Cooper e I. T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 3 (pp. 137- 158). Londres: John Wiley & Sons.
- Sáez, M. (1997). Burnout en equipos de Atención Primaria de Salud: relaciones con Clima, Satisfacción y Compromiso Organizacional en el marco de la Calidad Asistencial. Tesis Doctoral: Universidad de Murcia, Facultad de Psicología.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. Venezuela: Editorial Panapo.
- Santana Gaitán, L. (2017). Representaciones sociales de las experiencias formativas en estudiantes de las facultades de educación. Caso: Universidad Distrital Francisco José de Caldas Bogotá-Colombia. [Documento en línea]. Disponible: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/4079>. [Consulta: 2019, diciembre 15].
- Shavino, N. (1998). *Investigación Universitaria y Sector Productivo un Modelo de Correspondencias*. Tesis Doctoral. Caracas: USM.
- Schneider, B.; Bowen, D. E.; Ehrahrt, M. G. y Holcombe, K. M. (2000). «The climate for service». En N. M. ASHKANASY, C. P. M. WILDEROM y M. F. PETERSON (Eds.), *Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp. 21-36). Thousand Oaks: Sage.
- Schneider B. y Snyder, R.A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology*, 60, 318-328.
- Schneider, B.; Bowen, D. E.; Ehrahrt, M. G. y Holcombe, K. M. (2000). «The climate for service». En N. M. ASHKANASY, C. P. M. WILDEROM y M. F. PETERSON (Eds.), *Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp. 21-36). Thousand Oaks: Sage.
- Schütz, A. (1974). *Estudios sobre teoría social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Shotter, J. (1993). *Realidades conversacionales. La construcción de la vida a través del lenguaje*. Ed. Amorrortu. Buenos Aires.
- Silva Vázquez, M. (1992). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 45, 4, 443-451.
- Silvestri Torres, G. (2022). *Programas de Educación y Promoción de la Salud*. [Documento en línea]. Disponible: <http://asociacionusuariossanitas.com/programas-de-educacion-y-promocion-de-la-salud-y-prevencion-de-enfermedades/> [Consulta: 2022, febrero 15].

- Smither, R. D. (1998). *The Psychology of Work and Human Performance* (3.ª Ed.). Nueva York: Longman.
- Sparrow, P. R. (2001). «Developing diagnostics for high performance organization cultures». En C. L. COOPER, S. CARTWRIGHT y P. C. EARLEY (Eds.), *The International Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp. 85-106). Chichester: John Wiley & Sons.
- Stoner, J. (1993). *Administración del Recurso Humano*. Editorial Prentice Hall, México.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la Investigación Cualitativa: Técnicas y Procedimientos para Desarrollar la Teoría Fundamentada*. (2da. ed.). Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1990). *Introducción a los Métodos Cualitativos*. España: Gedisa.
- Thieme, C. P. (2005). *Liderazgo y eficacia en la educación primaria. El caso de Chile (Tesis doctoral)*. Universitat Autònoma de Barcelona: Bellaterra. Disponible: [http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3958/cptj1de1.pdf;jsessionid=16D38C5C5F5618AB404\\_B9C4ED4D47DF9.tdx1?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3958/cptj1de1.pdf;jsessionid=16D38C5C5F5618AB404_B9C4ED4D47DF9.tdx1?sequence=1) [Consulta: 2021, diciembre 15].
- Tsouros, A.D. (1998). Marco estratégico para el proyecto Universidades promotoras de la salud. Universidades promotoras de la salud. Concepto, experiencia y trabajo libre para la acción. Copenhagen: Organización Mundial de la Salud. Oficina Regional para Europa, 111-126.
- Tovar, L. (2001). La Escuela, El Ambiente y La Salud (Una Propuesta de Orientación Metodológica para los Docentes. *Revista de la Facultad de Medicina*, 24(2), 123-127. Disponible: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04692001000200005&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692001000200005&lng=es&tlng=es) [Consulta: 2021, marzo 14].
- Universidad de Antioquia (2021). Atlas TI, una herramienta para la investigación. [Página Web]. Disponible: [https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/generales/interna!/ut/p/z0/fY4xD4IwEIV\\_iwMjaQWDOBJiTAiTJga6mLNUPS0t2Kvx51tIHFyc7r287-4dE6xhwsALr0BoDejgW5Gd8k2ZLLsVr3f7quRFVhbb9eFYJ3nCKib-A-EC3sdRFExIa0i9iTWDfRJo3ymIOLhfd7O9-mo0jpC8nH-JuDfYQadcDDKMHw4ibqA9JqmIOKq8xIkLmS6OKdmSufSsGhnVqMLpA2SNLiYMPYGYrJWs-Eh2g8rWXHj/](https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/generales/interna!/ut/p/z0/fY4xD4IwEIV_iwMjaQWDOBJiTAiTJga6mLNUPS0t2Kvx51tIHFyc7r287-4dE6xhwsALr0BoDejgW5Gd8k2ZLLsVr3f7quRFVhbb9eFYJ3nCKib-A-EC3sdRFExIa0i9iTWDfRJo3ymIOLhfd7O9-mo0jpC8nH-JuDfYQadcDDKMHw4ibqA9JqmIOKq8xIkLmS6OKdmSufSsGhnVqMLpA2SNLiYMPYGYrJWs-Eh2g8rWXHj/) [Consulta: 2021, diciembre 15].
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). Documento base del currículo UPEL. [Documento en línea]. Disponible:

<http://www.upel.edu.ve/wp-content/uploads/2019/02/DOCUMENTO-BASE-.pdf> [Consulta: 2022, enero 25].

- Universidades Saludables y Otras Instituciones de Educación Superior (2006). Trabajo conjunto del Programa UC Saludable de la Pontificia Universidad Católica de Chile, el INTA de la Universidad de Chile, de la OPS/OMS, con el apoyo técnico del Consejo Nacional para la Promoción de la Salud, VIDA.
- Ugas, G. (2015). *La Articulación Método, Metodología y Epistemología*. Venezuela, San Cristóbal: LitoFormas.
- Velazco, M. (2016). Representaciones sociales de la práctica pedagógica de los futuros docentes de educación rural del Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio”. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio, Táchira-Venezuela.
- Venutolo, E. (2009). Estudio del clima laboral y la productividad en empresas Pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Tesis doctoral. Universidad Politécnica De Valencia. Departamento de organización de empresas
- Vygotsky, L. S. (1996). Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana: Editorial Científico-Técnica.
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las organizaciones. Madrid: Pearson. Prentice Hall.

## **ANEXOS**

**[Anexo A: GUIÓN DE ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA SECCIÓN  
SALUD-UDBE]**

**GUIÓN DE ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA SECCIÓN SALUD-UDBE**

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas con la investigación titulado: **REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN SALUD DE LA UNIDAD DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO” PARA LA CALIDAD DE VIDA.**

**Instrucciones:**

Las interrogantes son diseñadas para ser aplicadas a todos los participantes de la investigación. Con este instrumento se pretende recolectar la información necesaria para lograr el objetivo de caracterizar las representaciones sociales de los trabajadores de la Sección Salud – UDBE del IPRGR e interpretar las representaciones sociales de los estudiantes sobre la influencia del Clima Organizacional en los trabajadores de la Sección Salud – UDBE del IPRGR. Las interrogantes son claras y de fácil comprensión y deberán ser respondidas de manera concisa.

**Recomendaciones para el entrevistador**

1. Antes de iniciar las preguntas, es importante explicar el objetivo de la entrevista al entrevistado.
2. Al iniciar la grabación de la entrevista decir la fecha, hora y nombre del sujeto que entrevista.
3. Los datos de identificación del entrevistado deben ser preguntados y deben aparecer en el audio.
4. Es importante resaltar que la entrevista no tiene incidencia en la evaluación que se aplica al personal de la Sección Salud del IPRGR o en el proceso académico que adelantan los estudiantes entrevistados. Los datos e información recolectada servirán de evaluación sobre los procesos que se adelantan en el semestre y son con objetivos estrictamente investigativos.

## Preguntas

Datos de identificación del entrevistado

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA SECCIÓN SALUD

---

#### CATEGORÍA: CLIMA ORGANIZACIONAL

---

##### Subcategoría: Motivación

---

En los momentos actuales

1 ¿Cómo se siente en el desarrollo de sus actividades profesionales en la Sección Salud?

---

2 ¿Cómo se siente dentro del IPRGR teniendo en cuenta las situaciones que se viven a nivel nacional?

---

##### Subcategoría: Objetivos y metas

---

3 ¿Usted considera que los objetivos y metas que persigue la Sección Salud – UDBE se están cumpliendo actualmente? (Pandemia – Situación, político, social y económica del país)

---

4 ¿Se siente comprometido/a con la prestación del servicio dentro de la Sección Salud -UDBE?

---

##### Subcategoría: Desempeño de los trabajadores

---

5 ¿Considera que los trabajadores muestran un desempeño acorde con los objetivos y metas de la Sección Salud – UDBE?

---

##### Subcategoría: Conformación de los equipos de trabajo

---

6 ¿Usted trabaja en equipo? ¿Cómo se ha sentido?

---

7 ¿Cómo percibe a sus compañeros del área de salud cuando laboran en equipo de trabajo?

---

##### Subcategoría: Calidad de atención

---

8 ¿Usted considera que se le está brindando una atención de calidad al usuario de la Sección Salud - UDBE?

---

9 ¿Cuáles son los elementos que usted considera deben estar presentes para que la atención que se presta en la Sección Salud - UDBE sea una atención de calidad?

---

##### Subcategoría: Reconocimiento de los resultados obtenidos

---

10 ¿Considera que los resultados que se dan en la Sección Salud -UDBE son causa del presupuesto asignado a nivel nacional? ¿Considera que esto influye en la calidad de atención que se presta a la comunidad estudiantil?

---

##### Subcategoría: Salarios

---

11 ¿Cómo se siente en relación al salario percibido por el servicio que presta dentro de la Sección Salud – UDBE?

---

##### Subcategoría: Beneficios de la seguridad social

---

---

**12** ¿Considera que el IPRGR, institución donde usted labora le aporta beneficios sociales o seguridad laboral de acuerdo con las funciones que cumple en la Sección Salud?

---

**Subcategoría:** Relaciones humanas

---

**13** ¿Cómo son las relaciones que se dan entre usted y el personal que labora en la Sección Salud -UDBE?

---

**Subcategoría:** Tipos de dirección

---

**14** ¿Cómo percibe su relación con el/la jefe de la Sección Salud – UDBE?  
¿Considera que hay un buen liderazgo en la Sección Salud-UDBE?

---

**Subcategoría:** Liderazgo

---

**15** ¿A usted le parece que el/la jefe de la Sección Salud – UDBE contribuye al logro de resultados, metas y objetivos propuestos en esa dependencia?

---

**Subcategoría:** Capacitación

---

**16** ¿Ha recibido capacitación durante el tiempo que lleva laborando en esa dependencia?

---

**Subcategoría:** Entrenamiento

---

**17** ¿Le han dado algún entrenamiento durante el tiempo que lleva laborando en dicha dependencia?

---

**Subcategoría:** Ambiente Psicológico, físico

---

**18** Psicológicamente ¿Cómo considera que se percibe el personal que labora en la Sección Salud – UDBE en el momento de prestar la atención al estudiante?

---

**19** Las instalaciones de la Sección Salud – UDBE cuentan con espacios físicos con adecuada iluminación, aislamiento de ruidos, ventilación, entre otros, en el momento de prestar la atención al estudiante

---

### **CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIO**

---

**Subcategoría:** Bienestar

---

**20** ¿Cómo se siente como personal de la UPEL Rubio?

---

**Subcategoría:** Aprovechamiento de las oportunidades educativas

---

**21** ¿Usted considera que su desempeño laboral dentro de la institución le permite satisfacer sus expectativas profesionales y personales?

---

**Subcategoría:** Promoción del desarrollo integral de la personalidad

---

**22** ¿Se le han brindado oportunidades de mejoramiento profesional dentro de la institución donde labora?

---

**23** ¿Considera que dentro de la Sección Salud – UDBE le han cercenado las oportunidades de ascenso o clasificación dentro de esa dependencia?

---

**24** ¿Los mecanismos que emplea la institución para la clasificación y ascenso del personal de la institución le han permitido su ascenso de categoría?

---

**25** A nivel institucional ¿Se le permite buscar oportunidades educativas para enriquecer su nivel profesional?

---

---

**26** ¿En la Sección Salud – UDBE se realizan actividades para el crecimiento personal y programas preventivos en salud integral dirigidos al personal que labora en el área? ¿Has participado? ¿Cuáles?

---

## [Anexo B: GUIÓN DE ENTREVISTA A LOS ESTUDIANTES]

### GUIÓN DE ENTREVISTA A LOS ESTUDIANTES

A continuación, se presenta una serie de preguntas relacionadas con la investigación titulado: **REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SECCIÓN SALUD DE LA UNIDAD DE DESARROLLO Y BIENESTAR ESTUDIANTIL DEL INSTITUTO PEDAGÓGICO RURAL “GERVASIO RUBIO” PARA LA CALIDAD DE VIDA.**

#### **Instrucciones:**

Las interrogantes son diseñadas para ser aplicadas a todos los participantes de la investigación. Con este instrumento se pretende recolectar la información necesaria para lograr el objetivo de caracterizar las representaciones sociales de los trabajadores de la Sección Salud – UDBE del IPRGR e interpretar las representaciones sociales de los estudiantes sobre la influencia del Clima Organizacional en los trabajadores de la Sección Salud – UDBE del IPRGR. Las interrogantes son claras y de fácil comprensión y deberán ser respondidas de manera concisa.

#### **Recomendaciones para el entrevistador**

1. Antes de iniciar las preguntas, es importante explicar el objetivo de la entrevista al entrevistado.
2. Al iniciar la grabación de la entrevista decir la fecha, hora y nombre del sujeto que entrevista.
3. Los datos de identificación del entrevistado deben ser preguntados y deben aparecer en el audio.
4. Es importante resaltar que la entrevista no tiene incidencia en la evaluación que se aplica al personal de la Sección Salud del IPRGR o en el proceso académico que adelantan los estudiantes entrevistados. Los datos e información recolectada servirán de evaluación sobre los procesos que se adelantan en el semestre y son con objetivos estrictamente investigativos.

## Preguntas

Datos de identificación del entrevistado

### ENTREVISTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES

#### CATEGORÍA: CLIMA ORGANIZACIONAL

##### Subcategoría: Motivación

En los momentos actuales

- 1 ¿Cómo se siente en el desarrollo de sus actividades académicas?
- 2 ¿Cómo se siente dentro del IPRGR teniendo en cuenta lo que se viven a nivel nacional?

##### Subcategoría: Objetivos y metas

- 3 ¿Usted considera que los objetivos y metas que persigue la Sección Salud – UDBE se están cumpliendo actualmente? (Pandemia – Situación, político, social y económica del país)
- 4 ¿A usted le parece que el personal que presta sus servicios dentro de la Sección Salud -UDBE está comprometido con la función que desempeñan?

##### Subcategoría: Desempeño de los trabajadores

- 5 ¿A usted le parece que los trabajadores de la Sección Salud – UDBE tienen un desempeño acorde con los objetivos y metas del área?

##### Subcategoría: Conformación de los equipos de trabajo

- 6 ¿Ha observado si el personal del área de salud trabaja en equipo?
- 7 ¿Considera que el personal de la Sección Salud – UDBE realiza un trabajo equipo?

##### Subcategoría: Calidad de atención

- 8 ¿Usted considera que se le ha brindado una atención médica, odontológica, gineco - obstétrica o de enfermería de calidad al usuario de la Sección Salud - UDBE?
- 9 ¿Cuáles son los elementos que usted considera deben estar presentes para que la atención prestada sea una atención de calidad?

##### Subcategoría: Reconocimiento de los resultados obtenidos

- 10 ¿Considera que los resultados que se dan en la Sección Salud -UDBE son causa del presupuesto asignado a nivel nacional? ¿Esto influye en la calidad de atención que se presta?

##### Subcategoría: Salarios

- 11 ¿Usted considera que el salario percibido por el personal de la Sección Salud – UDBE es acorde al servicio que presta a los estudiantes de la UPEL - Rubio?

##### Subcategoría: Beneficios de la seguridad social

- 12 ¿Considera que el personal que labora en la Sección Salud – UDBE se siente bien con los beneficios sociales o de seguridad laboral que recibe de acuerdo con las funciones que allí cumple?

---

**Subcategoría: Relaciones humanas**

---

**13** ¿Cómo percibe las relaciones que se dan entre el personal que labora en la Sección Salud -UDBE?

---

**Subcategoría: Tipos de dirección**

---

**14** ¿Cómo percibe usted como estudiante la relación que se da entre la jefatura de la Sección Salud – UDBE y el personal que allí labora? ¿Considera que hay un buen liderazgo en la Sección Salud-UDBE?

---

**Subcategoría: Liderazgo**

---

**15** ¿A usted le parece que el/la jefe de la Sección Salud – UDBE contribuye al logro de resultados, metas y objetivos propuestos en esa dependencia?

---

**Subcategoría: Capacitación**

---

**16** ¿Ha percibido en la atención del personal del área de salud que allí labora si ha recibido capacitación durante el tiempo que llevan asistiendo a esa dependencia?

---

**Subcategoría: Entrenamiento**

---

**17** ¿Ha percibido en la atención del personal del área de salud que allí labora si ha recibido entrenamiento especial durante el tiempo que llevan asistiendo a esa dependencia?

---

**Subcategoría: Ambiente Psicológico, físico**

---

**18** Psicológicamente ¿Cómo considera que se percibe el personal que labora en la Sección Salud – UDBE en el momento de recibir la atención?

---

**19** Las instalaciones de la Sección Salud – UDBE cuentan con espacios físicos con adecuada iluminación, aislamiento de ruidos, ventilación, entre otros, en el momento de recibir la atención

---

**CATEGORÍA: PRESTACIÓN DE SERVICIO**

---

**Subcategoría: Bienestar**

---

**20** ¿Cómo se siente como estudiante de la UPEL Rubio?

---

**Subcategoría: Aprovechamiento de las oportunidades educativas**

---

**21** ¿Considera que la UPEL – IPRGR le ha permitido promover el desarrollo de sus actividades formativas procurando su atención en el área de salud?

---

**Subcategoría: Promoción del desarrollo integral de la personalidad**

---

**22** ¿Se le han brindado oportunidades de mejoramiento en la institución a través de la sección salud en sus diversas áreas de atención y programas?

---

**23** ¿En la Sección Salud – UDBE se realizan actividades para el crecimiento de la personalidad y programas preventivos de salud integral dirigidos a la comunidad estudiantil, has participado en ellos? ¿Cuáles?

---