

GERENCIA EMPRESARIAL DESDE UNA PERSPECTIVA ERGONÓMICA



Autor: Romero Díaz Carmen

Universidad "Rafael Belloso Chacín". Escuela de Ingeniería Electrónica.
CP 4005 + 582617534396 + 584167649408. Maracaibo - Estado Zulia
- Venezuela. carmenhelena2007@gmail.com

RESUMEN

El desarrollo productivo venezolano deja apreciar los factores disergonómicos, reflejados en consultas médicas de trabajadores, por dolencias asociadas con su labor. Así se presenta la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica como teoría incipiente, que propone una actividad gerencial integral, más humanista frente a la ergonomía, seguridad y confort de los empleados, considerando el impacto del proceso productivo en los sectores de la sociedad.

El ensayo se fundamenta en teorías como: Ergonomía, Responsabilidad Social, Calidad Total, Relaciones Humanas, Teoría General de Sistemas y Organizaciones Inteligentes.

Esta Teoría ofrece su proceso, facilitando una labor gerencial-integral-humanista, de mayor compromiso laboral y social.

Palabras Clave: Gerencia Empresarial, Ergonomía, Responsabilidad Social, Organización Inteligente, Gerente Humanista.

ABSTRACT

The Venezuelan productive development leaves appreciate disergonómicos factors, as reflected in medical consultations workers, for ailments associated with his work. This presents the Business Management from a perspective Ergonomics emerging as a theory, which proposes a comprehensive management, more humane face of ergonomics, safety and comfort of employees, considering the impact of the production process in the sectors of society.

The test is based on theories such as ergonomics, Social Responsibility, Total Quality, Human Relations, General Theory of Intelligent Systems and Organizations. This theory offers its process, providing a comprehensive work-management-humanist, higher labour and social commitment.

Keywords: Business Management, Ergonomics, Social Responsibility, Intelligent Organization, Manager Humanist.

En la década de 1930, la explotación petrolera empieza a hacerse sentir en la economía venezolana, generando una nueva balanza comercial y dando paso a cambios sustanciales en la situación político-social-económica del país. Se sustituye el modelo agro-exportador por el modelo industrial petrolero, surge el proletariado urbano-obrero, se establece la generación de 1928 en la conducción de la lucha política camino a la democracia.

Los nuevos y enormes volúmenes de ingresos fueron empleados en la importación de bienes de consumo y se pasa de ser un país exportador de productos agrícolas, a un país exclusivamente exportador de petróleo sin modificar las condiciones de dependencia. Es así como, con la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), ocurren restricciones obvias a la importación en el ámbito mundial, generándose una necesidad imperante de fábricas que comenzaran a suplir todos los requerimientos de la población por lo que empezaron a instalarse una serie de empresas e industrias, entre las cuales se encuentran las farmacéuticas, las de caucho y las metalmecánicas.

De esta forma, fueron proliferando las áreas industriales en zonas bien definidas dentro del territorio venezolano, como consecuencia de su privilegiada ubicación geográfica accesible para la comercialización interna y externa del país. Una de estas zonas está constituida en la ciudad de Maracaibo, estado Zulia, a la cual la industria petrolera le ha concedido un status significativo económico-comercial, tanto nacional como internacionalmente.

Al respecto se señala que, en la Ciudad de Maracaibo existen zonas industriales definidas y consolidadas desde las dos últimas décadas del siglo XX; sin embargo, el estado actual en gran parte de los edificios, así como el de sus zonas conformadas, han visto disminuir su calidad físico-espacial y ambiental a lo largo del tiempo por diversos factores, entre los cuales se destaca la continua vulnerabilidad de la economía existente, la falta de continuidad de los programas de mejoramiento urbano debido a cambios de gobierno, entre otros aspectos.

También se encuentran factores de tipo técnico, implícitos dentro del área de cada instalación, como lo son los desactualizados programas de mantenimiento y sobre todo la falta de conocimiento especializado respecto a las condiciones ideales que deben considerarse en todo recinto empresarial e industrial, para mantener trabajadores en condiciones confortables, motivados y con un alto nivel de productividad.

Es así como algunas edificaciones, sobre todo las de naturaleza industrial y, muy particularmente, las comprendidas dentro de las zonas industriales de Maracaibo, han brindado mayor atención al mantenimiento de los procesos productivos industriales, pero al parecer restándole importancia a la condición motivacional del trabajador frente a un mundo ambiental con escalas dimensionales (monumentales) muy distintas a las de su vida común y que obviamente crean ambientes donde el estado de confort para el trabajador puede verse disminuido en su calidad.

En consecuencia, este desarrollo ha propiciado la proliferación de factores disergonómicos que diariamente se reflejan en trabajadores que acuden a consultas médicas por dolencias asociadas con su labor, siendo posible conocer una aproximación de las condiciones de la salud ocupacional venezolana, a través del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), como organismo que, entre otras funciones, presenta resúmenes estadísticos que exponen los registros de los accidentes laborales de mayor relevancia, así como las enfermedades que cobran vigencia: los trastornos musculoesqueléticos (hernias discales), enfermedades de la piel, enfermedades respiratorias, hipoacusia (sordera), Intoxicaciones (plomo, mercurio, solventes y plaguicidas).

También, dejan entrever que existen otro tipo de enfermedades ocupacionales expuestas como "Nuevos Problemas de Salud", entre ellos, el cáncer, las enfermedades relacionadas con el estrés (problemas de salud mental, enfermedades psicosomáticas, acoso laboral), enfermedades por sobrecargas

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

físicas e incremento de ritmos (fatiga aguda y crónica, envejecimiento prematuro), trastornos derivados de los turnos y de la duración de las jornadas.

Por su parte los accidentes de trabajo suelen convertirse en un problema de salud pública cuando se evidencian altos números de trabajadores en general que sufren graves consecuencias (287.000 accidentes anuales) y que, desde el punto de vista de la salud se manifiestan en lesiones, discapacidad o muerte; desde una visión social se presenta con minusvalía, desempleo o exclusión y; en el entorno económico, expone pérdidas, gastos para el trabajador, la empresa y el estado (4%-10%PIB), según los aportes registrados por el INPSASEL en el año 2204.

En concordancia con los planteamientos del organismo referenciado, se observa la necesidad imperante de poner en práctica los basamentos legales existentes en el ordenamiento jurídico de la nación, que promueven la salud y seguridad de los trabajadores, puesto que el mismo INPSASEL revela que se desconoce el número real de accidentes y enfermedades ocupacionales, así como sigue prevaleciendo la escasa organización y muy poco interés por parte de los mismos empleados, quienes incumplen las normas de higiene y seguridad.

Es aquí donde surge la primera interrogante, en el sentido de que, si se cuenta con las leyes y normas que respaldan y promueven el diseño de políticas en materia de seguridad e higiene ocupacional, cuál sería la razón fundamental por la que persiste significativamente el desinterés del trabajador frente a estos factores, si tales empleados han de contar, al menos, con un supervisor, que a su vez reporta a otros funcionarios de mayor responsabilidad en cuanto a la coordinación del quehacer en su empresa, confiriéndoles estos cargos la posibilidad de desarrollar un liderazgo hacia la excelencia en el trabajo.

Asimismo, cuando se observan los diferentes sectores de una ciudad, como Maracaibo, donde el desarrollo industrial siendo diversificado, se hace principalmente representativo entorno a su industria petrolera, se manifiesta un ambiente permanentemente amenazado por la contaminación ambiental que merma silenciosa y paulatinamente la salud de sus habitantes, situación ésta que se vive principalmente en la zona noreste de la ciudad, a la que llegan directamente los gases producidos en las industrias que, aun estando ubicadas a lo lejos en la costa oriental del lago de Maracaibo, sin embargo no eximen de su influencia a la población, porque los vientos dominantes llevan sus agentes contaminantes a la ciudad. De igual forma, es posible connotar que este no es el único caso de impacto ambiental que repercute en problemas de salud, ya no tanto para los trabajadores de su industria, sino para toda una población; además existen otros tipos de procesos, como los de la industria del cemento y afines que también se unen a este hecho.

Aun cuando existen las zonas industriales antes referenciadas y bien definidas en toda la región, resulta importante conocer que en paralelo, el desarrollo espontaneo (no planificado) de zonas residenciales evidencia un problema alarmante por la incompatibilidad de una función residencial frente a una función industrial que inevitablemente impacta negativamente sobre ella, a través de problemas comunes como ruidos, humo, congestionamiento del transporte por la dualidad del liviano y pesado a su vez transitando en sectores comunes, entre otros aspectos.

Es así como se infiere en el hecho gerencial empresarial, cuando surge la segunda interrogante con el interés de comprender las políticas que en la actualidad se manejan en relación con los problemas sociales que ocupan mayor atención, como lo son, la proliferantes ocupaciones residenciales ilegales en suelos cercanos a las industrias y que después terminan otorgándoles recursos legales de permanencia (ilícitos ambientales), la inseguridad social, la marginalidad que florece continuamente y, por supuesto, el problema latente de contaminación, que si bien se trabaja para minimizarla, sigue siendo amenazante para la comunidad vecina, entre muchos otros aspectos.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

Esta fundamentación parte del conocimiento básico acerca de la legislación en una nación, específicamente en el orden jerárquico de las leyes y normas que la rigen,

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

sin menoscabo de sus preceptos. Entre los tratados y normas internacionales relacionadas con la salud y el bienestar de los usuarios de una organización, se encuentran, el interés por el avance en la ciencia y la práctica de la ergonomía a nivel internacional, además de realzar la contribución de la disciplina ergonómica a las sociedades del mundo, entre otros aspectos que promueve la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA).

Esto es extensible a todos los sectores de la sociedad, por lo que cobra vital importancia en el ámbito productivo y empresarial, no solo para el personal que labora en estas organizaciones, sino además para el mantenimiento armónico de de la comunidad y medio ambiente circundante. En la búsqueda del bienestar para los trabajadores durante sus jornadas de labor, existen normas internacionales, promovidas por La Organización Mundial de la Salud (OMS) que también son aplicables en las empresas venezolanas.

Apoyados en las normas ISO 6385:2004, sobre los principios ergonómicos en la concepción de los sistemas de trabajo, con la finalidad de proveer a las organizaciones del mundo de estos conocimientos, orientándolos en los proyectos de estos sistemas, se enfatiza que es una disciplina aplicable en todas clase de organizaciones y de labores.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su formulación de normas internacionales del trabajo, fija unas condiciones mínimas en materia de derechos laborales fundamentales, prestando asistencia técnica a través de la formación y rehabilitación profesionales, relaciones laborales, condiciones de trabajo y muy particularmente el desarrollo gerencial, entre otros aspectos.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) establece que la salud es un derecho social fundamental, siendo el estado venezolano responsable de las políticas, programas y planes de salud y desarrollo social; así como de la asignación de los recursos del Sistema Público Nacional de Salud y la atención de todos los sectores de la población, en especial los de bajos recursos. En sus artículos 83, 86, 87 y 89, se ratifica el derecho a la salud.

En este sentido, dentro del contexto laboral de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo (LOT), se orienta hacia la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, reducción de costos por incapacidad y a la disminución del ausentismo, entre otros aspectos.

En concordancia con el artículo seis de la LOT, surge la Ley Orgánica de Condiciones y Medio Ambiente Laboral (LOPCYMAT), con la finalidad de velar por el bienestar y seguridad de los trabajadores , estableciendo sus derechos y deberes, considerando además, los que corresponde a los empleadores. Es por ello que determina la metodología para la formación de los Comités de Salud y Seguridad Laboral (CSSL) y la elección de sus delegados, para garantizar las condiciones óptimas de higiene, ergonomía y seguridad.

LOPCYMAT y la Ley Orgánica de Sistema de Seguridad Social, asignan las funciones al Instituto Nacional de Prevención, Seguridad y Salud Laborales (INPSASEL), entre ellas, la gestión de seguridad en el trabajo, ejecutar la política nacional de prevención, salud y seguridad en el trabajo, asesorar a los empleadores y sus trabajadores sobre la salud laboral, elaborar guías técnicas de prevención y normas de seguridad, desarrollar programas de capacitación en seguridad y salud ocupacional, entre otros aspectos.

Asimismo, La Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), establece los aspectos que se deberán contemplar en la elaboración y seguimiento de un Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional (PHSO), que es aplicable a todo tipo de de empresa o faena de cualquier naturaleza o importancia donde laboren personas, sea cual fuera su cantidad. En este sentido, expresa que para implantar un PHSO se debe tener conocimiento sobre el proceso productivo, los puestos de trabajo, las actividades y trabajos desarrollados en estos, las condiciones de trabajo y los factores de riesgo potenciales y presentes asociados a dicho proceso.

Hoy en día puede concebirse a la gerencia como un cargo que ocupa el director de una empresa asumiendo múltiples funciones, representando a la sociedad frente a terceros y coordinando todos los recursos a través del proceso de planificación, organización, dirección y control con la finalidad de lograr objetivos establecidos, en un tiempo determinado.

La gerencia empresarial funciona como un proceso continuo que parte de la planificación en coherencia con los objetivos que se pretendan alcanzar y, para lo cual se requiere de la organización de sus recursos, como el segundo paso de su proceso. En ello resulta imprescindible la dirección, vista como la tercera función implicando el liderazgo que debe asumir el gerente y cuerpo directivo, para conducir al personal hacia el logro de las metas organizacionales. Para dar continuidad a este proceso gerencial y permitir su retroalimentación, es importante considerar el control del mismo.

Distinguir los diferentes niveles de la gerencia, en función de la naturaleza del proceso productivo, permitirá una dirección más acertada en la conducción de las tareas que hayan de realizarse, así como propiciará el desarrollo de óptimas relaciones interpersonales entre los trabajadores, en aras de su coparticipación en equipos de trabajos de alto nivel.

El gerente como líder dentro de la organización, ha de tener la habilidad técnica para hacer un uso apropiado del conocimiento técnico, los métodos, las técnicas y los medios necesarios para la ejecución de tareas específicas. Además, su habilidad conceptual debe reflejarse en la capacidad para percibir a la organización como un todo, reconocer sus elementos, las interrelaciones entre los mismos, y, como los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos. También debe desarrollar su habilidad humana, como la sensibilidad o capacidad para trabajar de manera efectiva como miembro de un grupo y lograr la cooperación dentro del equipo que dirige.

Asimismo es posible definir al gerente como la persona capaz de orientar, dirigir, tomar decisiones y lograr objetivos, teniendo como responsabilidad su éxito personal, el de la organización y el del grupo de personas trabajadoras que está dirigiendo.

El avance de los estudios de las ciencias gerenciales revela la necesidad de crear estrategias que permitan la vigencia en tiempo y espacio de las empresas, tomando en consideración todos los aspectos que inciden en las mismas, tanto los internos como los del ambiente externo y la forma en que todo logra relacionarse y funcionar como sistema. A través de dichas consideraciones, relacionadas con los aspectos internos de las empresas, se involucran los factores físico-espaciales y ambientales que repercuten en el bienestar de los trabajadores.

Sin embargo, es posible observar como en la actualidad con la vigencia de los mencionados estudios acerca de la gerencia estratégica, el manejo del concepto de calidad sigue tomando vigor frente a las consideraciones referidas a los procesos productivos y, la interacción con el medio externo que incide en tales empresas, no revela mejoras significativas con respecto al tema específico del confort para los trabajadores, como factor motivacional en su actividad productiva diaria.

En correspondencia a lo anteriormente descrito, se puede inferir la posibilidad de que con la participación de una Alta Gerencia a nivel de empresas e industrias, junto al apoyo técnico del profesional de la ingeniería y particularmente del Arquitecto como planificador de propuestas que permitan el manejo de alternativas válidas en la creación y ambientación de áreas y espacios, así como en el mantenimiento de los mismos, se puede optimizar la calidad de vida del trabajador dentro de su ambiente de operación, lo que a su vez conduce a elevar los niveles de producción de las empresas y el sector industrial, al mantener un estado de bienestar ideal que garantice altos niveles de productividad.

Es por ello que se presenta a la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, como teoría incipiente, proponiendo una visión de la actividad gerencial que ha de involucrarse con un sentido más humanista a los factores de ergonomía, seguridad y confort de los usuarios en su sede organizacional, además

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

de considerar el impacto del proceso productivo en los diferentes sectores de la sociedad a la que ofrece sus bienes, productos y servicios. Todo ello a través del establecimiento de estrategias gerenciales y criterios técnicos de confort que sirvan de base para su desarrollo, así como también para la planificación, diseño y evaluación asociadas a sus edificaciones, con la intención de garantizar el bienestar físico-espacial y ambiental de los trabajadores.

Al hablar de la Responsabilidad Social Empresarial, es importante connotar que se trata de una acción que ha de comenzar dentro de la misma organización, cuando se refiere al bienestar que debe garantizarse a los trabajadores acerca de su seguridad laboral, beneficios de desarrollo profesional, planes de cobertura para su asistencia médica, incentivos para vivienda o vehículo personal, entre otros aspectos que conllevan a la seguridad que el empleado necesita como uno de los factores motivacionales que pueden influir en su nivel de productividad.

Por otra parte, el alcance de este concepto va más allá de las fronteras de su recinto, cuando se advierte en un espacio que forma parte de una comunidad que, si bien puede beneficiarse de sus productos, bienes o servicios, además requerirá saberse copartícipe de ese desarrollo productivo cuando se le considera a través del personal que allí labora y que bien podría ser vecino de la comunidad inmediata. Además, el impacto que siempre produce todo edificio de una organización en el espacio urbano, debe ser estudiado a fin de lograr una integración armónica, que permita el reconocimiento de éste en una comunidad, que lo acepta por su emplazamiento acorde con las ordenanzas de zonificación y, más aún, por su adaptación al contexto socio-cultural al que pertenece, en donde se deben cuidar detalles de forma, color, texturas, vegetación y paisajismo en general, sin menoscabo de los factores inherentes al transporte adecuado de los materiales de desecho que diariamente se producen.

Si embargo, en la actualidad del contexto venezolano, es un camino que está comenzando y, todavía, el concepto de la responsabilidad social empresarial suele entenderse como una acción que solo mira hacia el entorno y la relación de la empresa con el medio ambiente. Además, sabiendo que la gran mayoría de las empresas, no solo aquí, sino en Latinoamérica, tienden a ser del ramo de la pequeña y mediana industria, muchas veces no ven este concepto como una inversión, sino distorsionadamente como un gasto que ellos no creen poder soportar.

De allí la necesidad de vislumbrar el alcance y los beneficios que la responsabilidad social empresarial otorga a las empresas, sea cual fuere su naturaleza y nivel de producción, pues a través de ella se garantizan la presencia de organizaciones sustentables y sostenidas en el tiempo, que es lo que empleado y comunidad buscan en aras de una seguridad laboral, que se refleja en la seguridad sobre el modo de vida y de una sociedad que siempre espera algo positivo de cada empresa.

Por ello han de acoplarse los factores legales, éticos, morales, culturales y ambientales, tomando en cuenta tanto los aspectos internos como los externos de la organización. Y si, como de costumbre, los objetivos de la empresa se enfocan con mayor énfasis en la productividad y la competitividad, es imprescindible aperturarse al entendimiento de que un mayor nivel de producción ha de lograrse con trabajadores altamente motivados y la competitividad es definida, entre otros aspectos, por la presencia no solo de tecnología de vanguardia, sino más aún por el personal altamente calificado y que cada empresario debería valorar para ofrecerles continuamente planes de actualización y desarrollo profesional, acciones todas que se enmarcan dentro de la responsabilidad social empresarial.

Es posible inferir que la acción del Gerente Empresarial que asume una responsabilidad social, tiene que hacer uso de los mejores estilos de liderazgo, permitiendo fluir una comunicación eficaz y eficiente en todos los niveles de la organización y propiciando un clima organizacional conducente a la elevación continua del bienestar laboral, así como de la productividad.

Resulta comprensible que una condición de trabajo caracterizada por un ambiente físico inhóspito y hostil es capaz de convertirse en un factor psicológico que a lo largo del tiempo puede conllevar a la desmotivación del trabajador, situación esta que conduce a los trabajadores hacia un bajo nivel en la productividad, por la falta de adaptación con las condiciones físico-espaciales y ambientales del sitio de trabajo.

Es por ello que, el cansancio del trabajador generado dentro de un ambiente laboral que poco bienestar le pueda proporcionar, debido al cambio de clima, escala y ritmo de trabajo, crea condiciones significativas de estrés o fatiga laboral, entre otros aspectos. Hoy en día, se busca que los trabajadores realicen su labor en forma segura, dentro de ambientes adecuados y con los materiales y equipos específicos, acorde todo ello no solo con la tarea de producción que busca ejecutarse, sino además con las posibilidades que la naturaleza de la fisonomía del cuerpo humano le permita.

Esto se reconoce dentro de los estudios de la Ergonomía y sus investigaciones giran alrededor de la organización metódica del trabajo y el acondicionamiento del equipo en función de las posibilidades del hombre. De esta forma se conoce por ergonomía al conjunto de estudios que tiene por objeto la organización del trabajo dirigida hacia una mayor eficacia y facilidad en el mismo, con la finalidad de eliminar los obstáculos, accidentes y demás anomalías que puedan surgir en las condiciones de trabajo y en la adaptación del hombre al mismo. De esta forma se expone que la información acerca de las capacidades del hombre, físicas y mentales, han de estar disponibles para el trabajo continuo de un equipo multidisciplinario de fisiólogos, psicólogos, antropólogos, médicos e ingenieros, que hacen de la ergonomía una ciencia.

Esta ciencia, ha generado conocimientos acerca de la actuación del hombre en el trabajo, para ser utilizados en el diseño de máquinas, sistemas de máquinas, puestos de trabajo, puestos de producción y entorno físico-espacial y ambiental en general; con la intención de alcanzar la mayor eficiencia y efectividad del sistema hombre-máquina, con la mínima presión sobre el trabajador y que, acoplado a los conocimientos del diseñador, puede conducir a un sistema hombre-máquina-entorno más eficiente con un mínimo de tensión sobre el operador.

EL ENTORNO DE LAS RELACIONES HUMANAS, DE LA TEORIA DE LOS SISTEMAS Y DE LA CALIDAD TOTAL.

Reconociendo a los usuarios de estas organizaciones como seres sociables que interactúan constantemente dentro del proceso productivo y evolutivo en cada año, es fundamental el soporte que ofrece la teoría de las relaciones humanas asociadas al campo gerencial, por lo que debe promoverse el desarrollo de ambientes que contribuyan a solventar parte de las necesidades, como las correspondientes al confort, que trabajadores y empleadores requieren para el desarrollo óptimo de sus funciones, partiendo desde las fundamentales fisiológicas, las de seguridad y de asociación, hasta llegar a las correspondientes a la autorrealización. Además, cada gerente habrá de reconocer las características relevantes del personal que dirige, con la intención de asumir conscientemente el estilo de liderazgo que apoye una gestión eficiente en el sentido de las relaciones laborales.

A esto se agrega, la Teoría General de Sistemas (TGS) y sus principios acerca de que las propiedades de estos no pueden separar sus elementos, ya que su comprensión se alcanza cuando se estudian globalmente involucrando todas sus partes; brinda una base fundamental a la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, que funciona igualmente como un ente global, cuyas partes interrelacionadas dependen de su interacción y están en constante retroalimentación.

Las organizaciones apoyadas en la TGS, son concebidas como un sistema social y abierto que promueve la interacción de las personas durante su proceso, teniendo carácter global por su naturaleza orgánica, en donde cualquier estímulo en alguna

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

de sus unidades, afectará a todas las demás unidades debido a la relación existente entre ellas. Además, una de sus características es la homeostasis, por su capacidad de adaptarse con equilibrio a los cambios internos y externos del ambiente, cuestión que debe asumir con un alto nivel de responsabilidad y liderazgo el gerente general y cuerpo directivo, pues no solo se contextualiza puertas adentro de la organización, sino que se muestra en relación constante con el ambiente externo y su comunidad vecina.

Por su parte, la evolución del pensamiento administrativo en lo que refiere la Calidad Total, promueve las mejoras en el control y estilo de trabajo, la reducción del tiempo desperdiciado, mejoras en el ambiente y prevé mayor nivel de seguridad. En estos principios, también se fundamenta la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, en donde resulta vital la intervención muy activa de la alta gerencia, así como de todo el cuerpo directivo, haciendo conexión empática con los demás miembros de la empresa, quienes en acción conjunta han de asumir el reto de mejoramiento continuo en búsqueda de los más altos niveles de éxito integral corporativo. De allí la necesidad de considerar, entre otros aspectos, la técnica de las cinco "S":

1. Seire (Arreglar): Tengo solo lo necesario, en las cantidades necesarias.
2. Seiton (Ordenar): definir un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Señalar las distintas zonas.
3. Seisou (Limpiar): la gente merece el mejor ambiente de trabajo, en especial nosotros mismos.
4. Seiketsu (Mantener): mantener lo alcanzado con los pasos anteriores.
5. Shitsuke (Disciplina): hacerlo constantemente hasta que se convierta en un hábito inconsciente. Orden, rutina y constante mejoramiento.

EL ENTORNO DE UNA ORGANIZACIÓN INTELIGENTE Y LA PARTICIPACIÓN DEL GERENTE HUMANISTA.

En el contexto de las organizaciones inteligentes, una empresa se muestra como un sistema integral en donde cada miembro, influye en el entorno y éste, a su vez, en cada persona. Se basa en el conocimiento y su diseño permite la adaptación a un medio inestable, confiriéndole la figura de una organización creadora que no espera que los acontecimientos la destruyan, porque las personas siempre estarán motivadas para seguir aprendiendo y dispuestas a enfrentarse a todo tipo de situación con la capacidad resolutoria que se amerite.

Se parte de un pensamiento sistémico que promueve el uso de mapas mentales, propiciando el dominio personal, desde el manejo adecuado de las emociones, activando siempre una misión compartida a través del trabajo en equipo. En esto se requiere el desarrollo de un liderazgo que imprima fuerza y motivación hacia el logro de los objetivos, en medio de un mejoramiento profesional continuo, por lo cual resulta indispensable promover una apertura al aprendizaje, por medio de la motivación al reto y el apoyo responsable y comprometido que cada dirigente o líder debe hacer sentir en los trabajadores.

Todo esto supone la expansión de la capacidad y del potencial en los miembros de la organización, su aprendizaje como habilidad corporativa creciente y como valor cultural fundamental, la búsqueda del cambio y la innovación como algo natural, la participación constante con una actitud reflexiva, por lo que el aprendizaje habrá de darse antes, durante y en el trabajo.

Se presenta la figura del Gerente Humanista, como aquel que integra los conocimientos de la gerencia, la ergonomía, la responsabilidad social y el desarrollo de las organizaciones inteligentes, con la finalidad de establecer un acercamiento asertivo y empático con los miembros de su organización, así como con el entorno ambiental y comunidad vecina; propiciando una continuidad próspera y ascendente del proceso productivo que, desde su labor gerencial, considera prioritariamente las condiciones ergonómicas de confort, seguridad e higiene para los trabajadores, con un carácter sostenible y sustentable frente a la sociedad. A partir de los preceptos de las teorías en las que se apoya el gerente humanista, se construye la estructura de la teoría objeto de este ensayo:

GERENCIA EMPRESARIAL DESDE UNA PERSPECTIVA ERGONÓMICA

Visión

Ante los cambios y situaciones críticas de áreas y espacios del sector productivo empresarial, se percibe la necesidad de generar conocimientos que ayuden a sus directivos, a interactuar en un mundo más acertado en donde resulta de vital importancia que el grado de elaboración lingüística entre ellos y otras multidisciplinas profesionales, les garantice una comunicación efectiva que se traduzca en resultados satisfactorios y de alta calidad, en el ámbito del confort, la salud y la seguridad que deben brindarse dentro de sus instituciones, así como la interacción con la comunidad vecina en apoyo a su entorno ambiental.

Misión

Contribuir con el mejoramiento profesional de los trabajadores y personal directivo en el aspecto gerencial-ergonómico del recinto empresarial (edificio), para que desde sus funciones apliquen, en el marco de sus planificaciones anuales y periódicas, los conocimientos técnicos necesarios que garanticen el confort físico espacial y ambiental a los usuarios. Asimismo, se promueve el cumplimiento cabal de las normas y leyes que el estado venezolano dispone para tal fin, con el manejo de la ergonomía y las consideraciones previstas para mantener la armonía del medio ambiente externo.

Desde el punto de vista conceptual, se presenta el proceso de la gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, a través de seis (6) fases fundamentales en constante retroalimentación, que apoyados en la visión del gerente que promueve la ergonomía, se orientada a la búsqueda permanente del confort y bienestar de los usuarios del edificio y del mejoramiento continuo del entorno ambiental donde este se ubique. (Ver figura 1).

Figura 1. EL PROCESO DE LA GERENCIA EMPRESARIAL DESDE UNA PERSPECTIVA ERGONÓMICA



FUENTE: Romero 2008 (Adaptación de Romero 2007)

FASE 1: Planificación.

En esta fase, se propone incorporar los aspectos de ergonomía a través de la elaboración de planes de prevención de la salud, clasificados según los grupos de

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

usuarios presentes, la naturaleza de su tarea dentro del proceso productivo de la empresa y según el nivel de la gerencia donde éstos se encuentren.

Así mismo, apoyados en el estudio diagnóstico de las condiciones físico-ambientales y espaciales del edificio, así como de los métodos de trabajo vigentes, deben dictarse las pautas que orienten el informe de necesidades y requerimientos para los proyectos de ingeniería que contemplen todo tipo de reparación, remodelación interna o ampliación de su infraestructura en concordancia con cada trabajo a desarrollar. Es indispensable la coparticipación de los empleados y el asesoramiento oportuno de los profesionales de la ingeniería de consulta, para contextualizar los problemas a resolver y aprovechar al máximo los recursos disponibles.

FASE 2: Organización orientada al mejoramiento del recinto empresarial.

Con el conocimiento de las necesidades y requerimientos para las mejoras en la empresa, se procede a la organización del personal y demás recursos necesarios que orienten la elaboración del proyecto de ingeniería que ha de resolver los problemas disergonómicos, en donde debe participar un equipo multidisciplinario integrando arquitectos, ingenieros de las distintas especialidades y el personal designado por la organización, que intervendrá en calidad de experto en materia de las funciones específicas de su desarrollo productivo, para garantizar que la disposición de áreas y espacios, así como su ambientación, se diseñen de acuerdo a lo planificado y en coherencia con los métodos de trabajo.

FASE 3: Dirección orientada a la Calidad de Servicio.

Para la promoción de la calidad en el servicio desde la perspectiva ergonómica, debe existir una dirección que oriente sus funciones hacia la salud y bienestar de los usuarios, apoyados en los preceptos de un estilo de liderazgo transformador que se basa en los valores éticos y morales de los trabajadores, para motivar en ellos su participación activa y voluntaria en las tareas que han de asumir. Desde este enfoque, la calidad de servicio se materializa a través de un plan que contemple cada una de las funciones o tareas que se desarrollan en la organización, las cuales deben contar con normas y procedimientos, así como con las áreas y espacios adecuados a sus funciones.

La ambientación de los espacios, considerando el lenguaje del color, el uso de material informativo, el equipamiento con mobiliario ergonómico que garantice la comodidad de sus usuarios, forma parte de los aspectos que promueve la calidad de servicio. Asimismo, la consideración de espacios y ambientes distribuidos y organizados armónicamente para cada función específica, la utilización de maquinarias y herramientas adecuadas y la implementación continua de normas y procedimientos, permiten el cumplimiento cabal de las tareas y minimiza el margen de error o ineficiencia en los procesos que se desarrollan.

FASE 4: Promoción del Bienestar y Confort.

El bienestar y confort se sustenta en el conocimiento de los miembros de la organización, acerca de las comodidades objeto de derecho que deba brindarse en la empresa. Esto significa que, a través del lenguaje corporal y verbal de los trabajadores, puede valorarse la capacidad del edificio y su ambientación en general para ofrecer bienestar durante el desempeño de las diversas actividades, así como aspectos que se relacionan directamente con el método de trabajo frente a la duración de cada jornada, entre otros.

Del cumplimiento cabal de la fase 3, sobre calidad de servicio, emerge el bienestar y confort de los usuarios en las empresas. En consecuencia, la promoción del bienestar y confort ha de ser una tarea de constante observación por parte de las personas que liderizan en los diferentes niveles de gerencia y coordinación de cada organización.

FASE 5: Promoción del Mejoramiento Profesional.

Los cursos, talleres y charlas de mejoramiento continuo para todos los trabajadores, coayudará a crear conciencia sobre la ergonomía y los problemas físico-espaciales y ambientales del edificio, promoviendo la aplicación de normas en

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

materia de seguridad, higiene y ambiente; así como también, previniendo las enfermedades ocupacionales y optimizando la calidad de atención al cliente interno y externo, al garantizarle ambientes saludables.

En esta fase, resulta de gran importancia la experiencia del trabajador y su continua actualización, para que pueda aportar ideas significativas sobre su área de conocimiento, que conlleven a la adecuación de espacios y ambientes especiales que promuevan el desarrollo óptimo de sus actividades productivas.

FASE 6: Evaluación del Proceso.

Periódicamente, de acuerdo a la naturaleza de los procesos productivos, se debe realizar el diagnóstico de las condiciones físicas, espaciales y ambientales del recinto y sus procesos, así como de los materiales, herramientas, equipos y enseres en general de la tarea o actividad objeto de estudio; con la finalidad de conocer y valorar los problemas existentes para realizar la planificación de sus mejoras. Además, se debe constatar si se dio cumplimiento cabal ó no de las normas de seguridad, higiene y ambiente, así como del uso adecuado de los espacios, que previamente fueron ambientados para su función. Esta fase de evaluación reviste gran importancia, porque de su resultado dependerá el progreso de la siguiente planificación y el reaprendizaje continuo, a través del proceso de la gerencia empresarial desde la perspectiva ergonómica. (Ver figura 1)

CONCLUSION

En el contexto empresarial e industrial venezolano siguen persistiendo una serie de factores disergonómicos, que se reflejan a través de las continuas quejas de pacientes con problemas de salud ocupacional. En la mayoría de los casos se puede apreciar, que estos mismos pacientes poco conocen acerca de las normativas y leyes que bien pueden ampararles sobre las condiciones ergonómicas de bienestar, higiene y seguridad que los empresarios están obligado a garantizarles en sus recintos de labor.

Asimismo, gran parte del cuerpo empresarial ha demostrado igual desconocimiento sobre la correcta aplicabilidad y alcance de las leyes, normas y reglamentos que el estado venezolano dispone para garantizar tales condiciones confortables a los trabajadores; siendo esto una acción que no les exime de la responsabilidad legal en ello, por el contrario podría conducirles a sanciones importantes y, hasta al cierre parcial o total de sus instalaciones.

Es por ello que, a través del proceso de la Gerencia Empresarial desde una Perspectiva Ergonómica, se puede contribuir con el mejoramiento profesional de los trabajadores y personal directivo en el aspecto gerencial-ergonómico del recinto empresarial (edificio), propiciando un sentido de responsabilidad mayor sobre las condiciones de ergonomía, higiene y seguridad en los espacios y ambientes del edificio, donde diariamente despliega una actividad productiva cada trabajador. Además, es de vital importancia extender a todos los niveles de la organización, el conocimiento y alcance de la responsabilidad social de la empresa, motivando a la coparticipación de los trabajadores en ese proceso, acción ésta, que debe liderizarse desde la alta gerencia, hasta los niveles operacionales de la misma.

BIBLIOGRAFIA.

1. Ansoff, I. (1.997). La Dirección Estratégica en la práctica empresarial. Estados Unidos. Primera Edición en español. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.
2. Betancur, F. (2.001). Salud Ocupacional: Un enfoque humanista. Ediciones Mc. Graw Hill. Bogotá, Colombia.
3. Cañas y Waerns (2001). Ergonomía Cognitiva. Editorial Médica Panamericana S.A. España.
4. Cazamian, P. (1.993). La Función de los Recursos Humanos. Artículo de Ergonomía. París. Francia. Dimitri Weiss y Colaboradores.

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

5. Cornejo, M. (1.996). El Poder Transformador: Los Secretos de los Líderes de Excelencia. México. Editorial Grad.
6. Corredor, J. (1.986). La Planificación: enfoques y proposiciones para su aplicación. Venezuela. Editorial Vadell Hermanos.
7. Currie, R. (1.979). Análisis y Medición del Trabajo. Inglaterra. Primera edición en español. México. Editorial Diana.
8. David, F. (1.994). La Gerencia Estratégica. USA. Novena Edición en Español. Fondo Editorial Legis.
9. De Heredia, R. (1.981). Arquitectura y Urbanismo Industrial. España. Sección de Publicaciones E.T.S.I.I.
10. Drucker, P. (2006). Drucker para todos los días. 366 días de reflexiones clave para acertar en sus negocios. Grupo Editorial Norma. Colombia.
11. Enelven (1.999). Recomendaciones para mejorar la Calidad Térmica de las Edificaciones. Comisión para el mejoramiento de la calidad térmica de las edificaciones y el espacio urbano. Maracaibo, Venezuela. Grafipress, C.
12. Gates, B. (1.999). Los Negocios en la Era Digital. USA. Primera Edición en Español. Editorial Plaza & Janés.
13. Gómez y Balkin (2003). Administración. Mc Graw Hill Interamericana de España, S. A. U.. España.
14. Granell, E. (1.997). Éxito Gerencial y Cultura. Venezuela. Primera Edición en Español e Inglés. Ediciones IESA.
15. Grupo CEAC (2004). Biblioteca técnica de prevención de riesgos laborales. Tomos 1, 2, 3, 4. Ediciones CEAC. España.
16. Hill, C. y Jones, G. (1.998). Administración Estratégica. Estados Unidos. Editorial Graw Hill Interamericana, S. A.
17. Hinz, E.; Gonzalez, E.; DE Oteiza, P.; Quiroz, C. (1.986). Proyecto, Clima y Arquitectura: Volúmenes 1, 2, 3. Maracaibo, Estado Zulia. Venezuela. Editorial Gustavo Gili, S. A., México.
18. Malet, A. (1977). Historia Universal. Edad Moderna. Albores de la Revolución Industrial. México. Editorial Paidós.
19. McFarland, L; Senn, L.; Childress, J. (1977). Liderazgo para el Siglo XXI. Colombia. Editorial Graw Hill Interamericana, S. A.
20. Martínez, P. (1.985). Geografía Económica. Caracas. Venezuela.
21. Mondelo, Gregori y Barrau. (2000). Ergonomía 1. Tercera Edición. Alfaomega, grupo editor., S.A. Méwxico D.F.
22. Maynard, H. (1.985). Manual de Ingeniería y Organización Industrial. USA. Tercera Edición en Español. Editorial Mc Graw Hill.
23. Moyer, H. (1.989). Planificación Estratégica Situacional. Primera Edición. Venezuela. Editorial de la Universidad del Zulia.
24. Neufert. P. (2006). Arte de Proyectar en Arquitectura. 15ª Edición. Barcelona. España. Editorial Gustavo Gili.
25. Niebel, B. (1.990). Ingeniería Industrial: Métodos, Tiempos y Movimientos. USA. Tercera edición española. México. Ediciones Alfaomega.
26. O.I.T. (1.973). Introducción al estudio del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra. Tercera impresión. Imprenta Sagraf. Nápoles, Italia.
27. Pereira, L. (1.999). Visión del Gerente respecto a la Cultura Organizacional y el Capital Humano ante los retos de la Globalización. T.D. Universidad Rafael Bellosó Chacín (URBE). Maracaibo. Venezuela.
28. Phillips, A.. (1.993). Arquitectura Industrial. Barcelona. España. Editorial Gustavo Gili.
29. Plazola A.. (1.980). Arquitectura habitacional. Editorial Limusa. México.
30. Plazola, A. (1.998). Enciclopedia de Arquitectura. Volumen 7. Industria. Barcelona. España. Editorial Plazola.
31. Randolph, W. y Posner, B. (1.997). Gerencia de Proyectos. USA. Primera Edición en español. Editorial Mc. Graw Hill.
32. Ramírez, C. (2006). Ergonomía y productividad. Segunda Edición. Editorial Limusa. México.
33. Robbins, H. y Finley, M. (2000). Transcompetencia. México. Primera Edición en Español. Editorial Mc Graw Hill.

www.sigweb.cl División difusión y comunicaciones

34. Romero, A (2007). Perfil de Competencias del Gerente de Salud. TG. La Universidad del Zulia (LUZ). Postgrado de Administración de la Salud (PAS-LUZ). Maracaibo. Venezuela.
35. Romero, C. (2001). Estrategias Gerenciales y Criterios Técnicos de Confort para Proyectos de Edificaciones Industriales, como garantía del bienestar físico espacial y ambiental. TGM. Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). Maracaibo. Venezuela.
36. Romero, C. (2007). Gerencia Educativa desde una Perspectiva Ergonómica. TD. Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE). Maracaibo. Venezuela.
37. Romero, J. (2004). El Nuevo Gerente Venezolano. Una epistemología para la administración pública. Ediciones OPSU. Primera edición. Caracas, Venezuela.
38. Rosales, R. (1.997). Estrategias Gerenciales para la Pequeña y Mediana Industria. Venezuela. Ediciones I.E.S.A.
39. Senge, P. (2006). La Quinta Disciplina en la práctica. Ediciones Granica S.A. Argentina.
40. Serna, H. (1.997). Gerencia Estratégica. Bogotá. Colombia. Quinta Edición. Editorial 3R.