

Desarrollo de las organizaciones complejas bajo una perspectiva sinérgica del talento humano

Márquez, José Luis¹

Recibido: 06/04/2013
Revisado: 04/06/2013
Aceptado: 07/07/2013

Resumen >>

Este trabajo surge de la problemática que presentan algunas organizaciones merideñas, que funcionan conforme a principios y lineamientos gerenciales basados en los modelos administrativos tradicionales, sin tomar en cuenta el pensamiento paradigmático actual, que emerge en el contexto de la postmodernidad y sus complejas relaciones dentro de la organización y el entorno. Esta investigación de campo y de naturaleza cualitativa, a partir del método fenomenológico, tiene como propósito generar una aproximación teórica-axiológica acerca del desarrollo de las organizaciones complejas bajo la perspectiva sinérgica del talento humano, para la transformación empresarial socialmente eco-construida, en el contexto de la postmodernidad en Venezuela. Para el acopio de la información se aplicaron técnicas tales como la observación no participante, entrevistas a profundidad y el testimonio focalizado; los hallazgos se interpretaron y se categorizaron mediante redes semánticas de significado, la descripción y estructuración de las unidades temáticas, y la discusión multidisciplinaria e interdisciplinaria con expertos. Se descubrieron hallazgos que permiten configurar una aproximación teórica para optimizar la acción gerencial en las organizaciones complejas y que contribuyan a la transformación empresarial merideña.

Palabras clave: organizaciones complejas, talento humano y sinergia.

Abstract

DEVELOPMENT OF COMPLEX ORGANIZATIONS FROM THE PERSPECTIVE OF HUMAN TALENT SYNERGISTIC

The following research arises from the problems presented by some meridians organizations, operating in accordance with principles and management guidelines based on traditional administrative models, regardless of the current paradigmatic thought that emerges in the context of postmodernism and their complex relationships within the organization and the environment. It is a field, qualitative research from a phenomenological method. The main purpose is to generate a theoretical-axiological approximation about the development of complex organizations from the perspective of human talent synergistic for business transformation eco-socially constructed, in the context of postmodernism in Venezuela. For information gathering, techniques such as participant observation, in-depth interviews and testimony focused were applied. The findings were interpreted and categorized by semantic networks of meaning, description and structure of thematic units and multidisciplinary discussion and interdisciplinary experts. The findings allowed the configuration of a theoretical approach to optimize management action in complex organizations and contribute to the business transformation in Merida.

Key words: complex organizations, human talent and synergy

1 Licenciado en Administración, Universidad de Los Andes. Especialista en Recursos Humanos, Universidad Santa María. Maestría en Gerencia, Universidad Fermín Toro. Doctorante en Gerencia Avanzada, Universidad Fermín Toro. Profesor Asociado a Dedicación Exclusiva, de la Universidad Experimental Territorial de Mérida Klever Ramírez. Correo electrónico: josuell_40@hotmail.com.

1. Introducción

La dinámica del mundo actual exige que la sociedad y las organizaciones se adapten a las nuevas realidades contextuales, éstas experimentan cambios en los que deben involucrarse todos aquellos sujetos que hacen vida dentro de ellas. Es así que la sociedad se ve directamente afectada, en relación con la capacidad que tengan las organizaciones y los entes del Estado, para ajustarse a los cambios de esta época, caracterizada por el hiperconsumo, lo multidimensional y las grandes transformaciones paradigmáticas.

Lo señalado anteriormente da lugar a la necesidad de investigar para generar aportes que den luz a un nuevo conocimiento; basado especialmente, en un quiebre paradigmático, definido por la complejidad, que parece estar permeando considerablemente los fenómenos que están relacionados con los cambios en la sociedad y en las organizaciones. Esto manifiesta el por qué de este estudio, cuyo propósito general es generar una aproximación teórica-axiológica acerca del desarrollo de las organizaciones complejas bajo la perspectiva sinérgica del talento humano, para la transformación empresarial socialmente eco-construida, en el contexto de la postmodernidad en Venezuela.

La investigación se conformó en tres momentos, organizados de la siguiente forma: en el primer momento, se aproxima la situación problematizada, se describe la situación planteada sobre la necesidad existente en las organizaciones y los entes públicos y privados del estado Mérida, referida a comprender el significado de los paradigmas administrativos tradicionales de las organizaciones, lo imperioso de transitar hacia nuevos modos de comprender las razones propuestas por los enfoques de la postmodernidad, con un pensamiento complejo y una perspectiva sinérgica sobre el desempeño de los trabajadores; por lo que se requiere formular los propósitos de la investigación, tanto general como específicos, en torno a éstas inquietudes. Con el fin de establecer la importancia de la investigación se desarrolla la justificación, considerando la relevancia de la misma en el contexto social, práctico y metodológico.

En el segundo momento, se abordan algunos referentes que otorgan significado y aportan a la investigación. Abarca los estudios previos que se relacionan con la investigación. Igualmente se consideran los criterios para desarrollar un desempeño laboral con alto nivel de sinergia y se plantea la razón epistemológica de la investigación.

En el tercer momento, se esboza la fundamentación epistemológica, la naturaleza de la investigación, la fundamentación ontológica y metodológica. También, se describen los actores de la investigación, las técnicas para el acopio de la información, la transformación de la información para su codificación, interpretación y significancia; la credibilidad y fiabilidad.

2. Aproximación a la situación problematizada

La globalización es un proceso de integración mundial que está ocurriendo en casi todos los sectores representativos de la sociedad, en especial en los sectores económicos – financieros, de las comunicaciones y los negocios; al respecto, es importante señalar lo expresado por (Ribeiro, 2000: 21), quien define la globalización como:

Un proceso de apertura de nuevos mercados que se extiende al ámbito mundial, es el desarrollo de nuevas áreas de comercio, en el contexto de una internacionalización de la actividad económica, y es la permanente aparición de alianzas estratégicas entre empresas, que van tejiendo unos consorcios internacionales cada vez más complejos. Actualmente la globalización está cambiando las estrategias de negocios y el trabajo que se realiza en las empresas, creando incertidumbre en la formas de administrar los recursos en la producción de bienes y servicios.

Para este autor, en el mundo se están dando las condiciones para la emergencia de nuevos espacios que permiten la internacionalización de la actividad económica, lo que de forma directa obliga a las organizaciones, empresas y a sus actores a cambiar la filosofía, la acción y la forma de desempeño, en atención y con el acompaña-

miento de sus colaboradores. Para Chiavenato (2008: 80), “vivimos en una economía global, en la cual interactúan mercados mundiales y ya no solo regionales o nacionales”, según este planteamiento las condiciones estructuralistas de las organizaciones deben cambiar, adaptándose a un mercado más amplio, global e interconectado.

En el mundo de hoy el desequilibrio es evidente; los paradigmas adoptados tradicionalmente ya no consiguen dar repuestas a las múltiples cuestiones que están siendo acometidas dentro y fuera de las organizaciones, las cuales son cada día más complejas; el sistema global ha entrado en un nuevo escenario económico, el cual Kotler (2010) lo ha definido como la “turbulencia”. Esta turbulencia está marcada por fenómenos de desequilibrios que pueden venir de cualquier parte del mundo, lo cual afecta las organizaciones y las empresas. En la postmodernidad comienzan a surgir posturas más antirracionalistas acerca de la comprensión del hecho social organizativo, éstas dejan de lado los conceptos anteriores referidos al equilibrio y la estabilidad, para plantear lo incierto e indeterminado. Según Munduate (1997: 21), el desequilibrio en la postmodernidad “...es todo aquello que se aleja del equilibrio y las condiciones que sitúan al sistema en el borde del caos...”, el concepto de desequilibrio nace dentro de los nuevos paradigmas de la complejidad y el caos; es por esto que es necesario reflexionar sobre lo expresado por Sanjuán (2007: 22), quien acerca de la complejidad, refiere que:

Es una disciplina que suministra nuevas perspectivas, que evolucionan y se adaptan como resultado de procesos de cooperación e interacciones mutuas entre los elementos que los constituyen. Representa un reto y una revolución intelectual que está transformando la comprensión de la vida biológica, sus estructuras y funciones. Entre sus líderes se encuentran prestigiosos biólogos, físicos, psicólogos sociales, economistas, matemáticos y neurocientíficos.

Según lo anteriormente mencionado, en el mundo se están originando cambios insospechados: en lo económico, político, social y cultural. Esta situación ha traído como consecuencia desequilibrios en el medio ambiente mundial; como por ejemplo: desequilibrios natu-

rales, fenómenos climáticos, cambios culturales, crisis financieras, mercados comprimidos por los fenómenos de inflación, disminución de fuentes de energía, entre otros.

En la actualidad, las empresas tienen que enfrentar estos factores externos, que en algunos casos constituyen elementos incontrollables, además de los que se pueden generar internamente; por ello, se estima trascender los paradigmas tradicionales y desestimar los modelos organizacionales rígidos y jerárquicos, típicos del modelo racional, para acercarse a organizaciones operativas más planas, estructuradas en redes. Más que planas, busca trabajo en red, más cercano a lo complejo, conformadas por grupos humanos sinérgicos, con propósitos comunes y menos individualistas. Entendida la sinergia según Bertalanffy (2000: 18) como: “la capacidad de interacción holística y sistémica, recursiva, dialógica, retroactiva y complementaria, entre los entes de una organización”.

Hoy día, cuando se habla en algunas organizaciones de complejidad, según Morín (1990: 234) “...las personas piensan o asocian el término con algo difícil, lejos de todo entendimiento o comprensión, inexplicable, intrincado, complicado, no simple ni sencillo”. Partiendo de esta confusión, se puede entender porqué estas organizaciones no evolucionan a la par del pensamiento de la época y, se comprende porqué se han relegado en su seno, actuando de acuerdo a los viejos patrones.

Este desconocimiento, en los actores, se puede interpretar como parte de lo que ha ocasionado la resistencia al cambio y la dificultad para adaptarse a los que ya se vienen dando. Igualmente, es uno de los principales obstáculos para la sinergia requerida del talento humano en las organizaciones.

El problema del escaso desarrollo de la sinergia entre las personas se evidencia en algunas empresas del estado Mérida. Para dar direccionalidad a este estudio, se plantean las siguientes inquietudes, a fin de acérmanos a la respuestas que contribuyan a construir una aproximación teórica acerca del desarrollo de las organizaciones complejas bajo una perspectiva sinérgica del talento humano.

¿Cómo significar el pensamiento complejo, el concepto del talento humano y sus sinergias en el desarrollo organizacional desde un enfoque sinérgico del talento humano en el contexto empresarial merideño?

¿Qué estilo gerencial desarrollan los gerentes en las organizaciones desde la perspectiva de la sinergia del talento humano en el contexto empresarial merideño?

¿Qué significados crean los actores acerca de la sinergia del talento humano para configurar el sentido de su accionar y el desarrollo empresarial merideño?

¿Cómo configurar una aproximación teórica acerca del desarrollo de las organizaciones complejas basadas en la sinergia del talento humano desde el planteamiento epistemológico, axiológico, teórico-conceptual, ontológico y metodológico?

3. Propósitos de la investigación

3.1. Propósito general

Generar una aproximación teórica-axiológica acerca de las organizaciones bajo la perspectiva sinérgica del talento humano, desde la perspectiva compleja, en el contexto de la postmodernidad.

3.2. Propósitos específicos

3.2.1. Interpretar el pensamiento complejo para el desarrollo organizacional desde un enfoque sinérgico del talento humano en el contexto empresarial merideño.

3.2.2. Comprender el estilo de pensamiento que desarrollan los gerentes en las organizaciones complejas de la postmodernidad, desde la perspectiva de la sinergia del talento humano en el contexto empresarial merideño.

3.2.3. Develar el significado del talento humano y sus sinergias para el desarrollo organizacional en el contexto empresarial merideño.

3.2.4. Entender los significados que crean los actores gerentes acerca de la sinergia del talento humano, a fin de configurar el sentido de su accionar para el desarrollo empresarial merideño.

3.2.5. Configurar una aproximación teórica acerca del desarrollo de las organizaciones complejas basadas en la sinergia del talento humano desde el planteamiento epistemológico, axiológico, teórico, ontológico y metodológico en las organizaciones merideñas.

4. Fundamentos teóricos

Ante nuestros ojos, en todos los contextos, las estructuras sociales, económicas, culturales, económicas, están evolucionando y dando paso a nuevos métodos, teorías y paradigmas. Para Lipovetsky (2006: 23), se está dando la segunda etapa de la revolución moderna, denominada “hipermodernidad”. Según este autor la hipermodernidad, significa una fuga hacia adelante, afirma que “La sociedad hipermoderna es aquella en la que los objetivos alternativos han desaparecido, es la época en la que la modernización ya no encuentra resistencias organizativas e ideológicas de fondo”. El autor indica que previo al hipermodernismo, caracterizado por el hiperconsumo, ha existido una etapa denominada el modernismo, donde prevalecieron los criterios de certidumbre, equilibrio, disciplina y obediencia, los cambios eran en función de una estabilidad social, económica y política.

En relación con ello, algunos autores prefieren inclinarse por proclamar que vivenciamos una modernidad exacerbada, negando la condición hipermoderna. El reto de lograr, en esta investigación, el verdadero camino teórico, conceptual, debe comenzar por estudiar lo relacionado con el pensamiento complejo y, en lo sucesivo, los aspectos que incluyen al talento humano, la sinergia en el desempeño laboral para el logro de los propósitos organizacionales.

4.1. Sentidos y derivaciones de las organizaciones complejas

La historia ha definido cuales son las características particulares que delimitan cada época; en la actualidad, según varios actores,

lo que existe es un salto hacia delante, desde el cual han surgido nuevas teorías y paradigmas, entre los que se puede mencionar como significativo; para esta investigación, la complejidad; definida por Ugas (2010: 8) como:

Una categoría a partir de la cual algo se explica, por eso es una comprensión de lo real, no una disciplina, tampoco es una metodología, dado que: la complejidad articula lo desarticulado sin desconocer sus distinciones; en su sentido epistemológico, la complejidad es comprender la concurrencia, el antagonismo y la complementariedad de los contrarios al conjugar certeza con incertidumbre.

Para Ugas, la complejidad ayuda a engranar la realidad del entorno con los elementos diferenciadores que se encuentran dentro de las organizaciones. En ese contexto existen procesos que incluyen fenómenos de alta incertidumbre, para las organizaciones y sus actores, razón por la cual deben estar preparados a fin de asumirlos y enfrentarlos. En muchos casos los actores de estas organizaciones se mantienen anclados en posturas tradicionales, con miopía a la realidad que nos presenta el entorno, pues las conductas tradicionales sobre cómo hacer las cosas, deben dar paso a una nueva cosmovisión, más pertinente y compleja.

Lo complejo para Morín (1990), no puede resumirse en el término complejidad, retrotraerse a una ley de complejidad, reducirse a una idea de complejidad, solo el pensamiento complejo nos permitirá civilizar el conocimiento. Esta dinámica de concreción, en las organizaciones, para civilizar el conocimiento teórico en relación con el pensamiento complejo, debe iniciarse por significar la diferencia que existe entre el concepto tradicional de organización y el concepto de organizaciones complejas.

La organización tradicional de la era de la industrialización clásica (1900-1950), según Chiavenato (2005), se ha caracterizado por los siguientes aspectos: a) posee principios esenciales (tiene una marcada jerarquización de la autoridad, en la cual los jefes son obedecidos por sus respectivos subalternos), en la cultura organizacio-

nal. b) tiene líneas formales de comunicación, únicamente se comunica con los órganos o cargos entre sí, a través de las líneas presentes del organigrama. c) centraliza las decisiones, une al órgano o cargo subordinado con su superior, y así sucesivamente hasta la cúpula de la organización. Estas son las características más importantes del enfoque tradicional, con estructuras simples y antiguas basadas en las organizaciones de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica medieval.

No obstante, las organizaciones complejas reflejan su paso direccionadas por ciertas características como la incertidumbre, la pluralidad, participación, caos, intuición, heterogeneidad, desorden, igualdad, permisividad y horizontalidad entre otras. La intelección que permite explicar estas dos diferencias conceptuales entre la organización tradicional y la compleja, es uno de los propósitos que se persigue con esta investigación; sin lugar a duda se daría inicio al cambio cognitivo de transformaciones conductuales en los actores, dando paso a un trabajo más colectivo y menos individualista, por parte de los gerentes y sus colaboradores; en general más convivencial y respectivo según López Herería (2013).

4.2. Significados de talento humano

Según Chiavenato (2005), el tema del recurso humano en las organizaciones, en la gran mayoría de los casos, se asume como un problema, en primer lugar de rebeldía, las personas “no quieren trabajar”; en segundo lugar como un problema legal, que los gerentes de las organizaciones deben solucionar, pero en el caso específico de este estudio todo lo relacionado con este tema es un reto, es un desafío interesante para el investigador. El trabajador, es el ser que contribuye con su accionar de manera activa a la organización, la dinámica de este aporte depende de varios factores, que inciden en la conducta del hombre. Al respecto, Chiavenato (1987: 22), afirma lo siguiente:

El concepto de hombre para las empresas, desde la época Tayloriana hasta la presente fecha ha evolucionado, ha dejado de un lado el enfoque tradicional donde los dueños de las organizaciones categorizaban a los trabajadores como un insumo más de

trabajo, que debían a través de su desempeño en el tiempo, perfeccionar la tarea sin ser tomados en cuenta como seres humanos que necesitan satisfacer sus deseos y necesidades.

Para Chiavenato, los trabajadores, tradicionalmente, eran considerados como insumos de producción (hombre económico), luego se les dio la denotación de elemento diferenciador estratégico competitivo; actualmente, se concibe como el talento humano (conocimiento y actitud). Se ha observado que estas fases del concepto de trabajador, en la gran mayoría de las organizaciones venezolanas y merideñas, ha evolucionado escasamente, situación que debe cambiar para poder enfrentar los desafíos impuestos en esta época postmoderna y propiciar su desarrollo.

Según este punto de vista, es necesario definir, para esta investigación, el nuevo concepto de trabajador; no sin antes dejar claro que el trabajador es el ser (ontológico) y, se define por su talento; según Chiavenato (2003: 99), el “talento humano se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad)”.

Al igual que el actor anteriormente señalado, se expresa para este análisis teórico el concepto de talento humano de Schelemenson (2002: 148) como “la persona que posee Capacidad Potencial Actual, Capacidad Aplicada Actual, Capacidad potencial Futura”

4.3. Significatividad de los espacios de sinergia organizacional

Para Covey (2000: 295), sinergia es “la esencia del liderazgo transformador. Es la esencia de la paternidad transformadora. Cataliza, unifica y libera las más grandes energías del interior de la persona”. Según este autor la sinergia es un “hábito” que adquirimos las personas; previo a lograr este hábito, los seres humanos deben internalizar lo siguiente: Procure primero comprender, y después ser comprendido; igual como también lo que él ha denominado el cuarto hábito, que se refiere a pensar en ganar-ganar.

La sinergia consiste en aplicar en nuestras interacciones sociales los principios de la cooperación creativa, que están reflejados en los fenómenos de la naturaleza. Un ejemplo de esos fenómenos, se da cuando una persona cultiva juntos dos vegetales, las raíces se entremezclan y mejoran la calidad del suelo, de modo que las dos plantas crecen mejor que si estuvieran separadas. La parte principal o la esencia de la sinergia consisten en valorar las diferencias, respetarlas, compensar las debilidades y construir sobre las fuerzas colectivas.

Esta última afirmación, sobre las características de la sinergia, recrea aspectos importantes del conocimiento que respaldan esta investigación. En cuanto a los sistemas sociales, en el caso de las organizaciones, éstos son siempre sinérgicos; eso sí, la sinergia surge cuando los elementos que componen el sistema están bien integrados entre sí; a eso lo llamaremos sinergia positiva: En tal sentido una organización con líderes autoritarios, poco comunicativos, despóticos, auto referentes y con miembros apáticos, sólo produce sinergia negativa, porque tiende a la desintegración de sus miembros y a no aportarle a la sociedad aquello que está en sus fines.

La unión de las partes para lograr un objetivo, es sinergia, esta unión en los sistemas sociales, según lo anteriormente expuesto, puede ser negativa o positiva. Una persona o un trabajador que por lo general piensa y ve las cosas de una forma distinta al resto de los integrantes de una sociedad o una organización, es lo que detiene el proceso de sinergia, la valoración de las diferencias (mentales, emocionales, psicológicas) es la esencia de la sinergia. Y la clave para valorar esas diferencias consiste en comprender que todas las personas ven el mundo no como es, sino como son ellas mismas, según Covey (*ob.cit*), el cual recomienda que esa distinción, para los que dirigen, debe ser tomada en cuenta, analizada y canalizada de manera que se logre una verdadera integración sinérgica y todos los puntos de vistas sean tomados en cuenta.

4.4. La sinergia en las organizaciones

En el aspecto administrativo, se entiende que cada actor de la organización espera que los beneficios de su participación sean mayores que sus costos personales. En este caso, existe sinergia cuando dos o más organizaciones producen, actuando conjuntamente, un efecto mayor que la suma de efectos que producirían actuando individualmente. Por tanto, utilizar la sinergia significa realizar dos o más actividades empresariales conjuntamente, para crear algo nuevo, visto desde la globalidad, es decir, que la unión, articulación y complementariedad de las actividades sea más ventajosa que cada una de ellas por separado. Es importante que se logre la sinergia en los trabajadores de las organizaciones, para afrontar los fenómenos de desequilibrio emergentes presentes en estos tiempos postmodernos e inciertos.

5. Metodología

Para iniciar esta fundamentación es importante señalar lo que expresan León y Garrido (1998), quienes sostienen, que en esta época existen grandes corrientes metodológicas de investigación, una de ellas es la positivista, que busca los hechos o causas de los fenómenos sociales, con independencia de los estados subjetivos de los individuos, y la otra perspectiva es la cualitativa fenomenológica, con la que el fenomenólogo asume la comprensión de los fenómenos sociales desde la perspectiva del actor. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante y significativo.

Cabe destacar algunos aspectos importantes que orientarán la decisión del investigador en relación con la selección del método; uno es el hecho que la hermenéutica desde las investigaciones tradicionales hasta nuestros días, ha utilizado el arte de interpretar, y el segundo es porque en el campo de las ciencias sociales este método se adapta relacionándose directamente con el fenómeno social humano.

Para Dilthey (1944) "...la hermenéutica es el proceso por medio del cual conocemos la vida psíquica con la ayuda de signos sensi-

bles que son su manifestación” (p.181). Esto significa que la hermenéutica tendría como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos y los gestos, así como cualquier acto u obra de los actores, pero conservando su singularidad en el contexto del que forma parte. Este método no es rígido, ni acepta imposiciones que limiten la interpretación; el proceso de investigación hermenéutico sustenta su accionar en un “movimiento del pensamiento, que va del todo a las partes y de las partes al todo” Martínez (2004: 33)

Evidentemente, la hermenéutica revela un proceso dialéctico que no debe confundirse con el círculo vicioso de la lógica, en el cual un elemento depende totalmente de otro y éste, a su vez, del primero. De acuerdo a lo expuesto, el investigador ha decidido aplicar este método, ya que en la actualidad la hermenéutica como método de investigación no solo es aplicable para la interpretación de textos escritos, sino de toda expresión humana y de su comprensión.

Por otro lado, es significativo para esta investigación articular con la fenomenología, la cual según Martínez (*ob. cit.*: 100):

... estudia los fenómenos tal como son experimentados y percibidos por el hombre y, por lo tanto, permite el estudio de las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar solo puede ser captada desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimentan...

El autor, se refiere al estudio de los fenómenos tal y como son percibidos por el hombre, se centra en la observación de las realidades vivenciales, determinantes para la comprensión de la vida psíquica de cada persona, consiste en oír con detalle muchos casos similares, describir minuciosamente cada uno de ellos y elaborar una estructura común representativa de esas experiencias vivenciales.

Según León y Garrido (1998), el método hermenéutico se diferencia del fenomenológico, porque el primero se trata de introducir en el contenido y la dinámica del desarrollo de la persona estudiada y en sus implicaciones, además busca estructurar una interpretación

coherente del todo; mientras que el segundo, respeta plenamente la relación que hace la persona de sus propias vivencias; esto fundamenta la adscripción a ambos métodos en esta investigación, para lograr una significación más sistémica y holística. Cabe señalar que, el sujeto investigador debe conocer el significado del paradigma de la complejidad para poder comprender y explicar todos los aspectos importantes del sujeto investigado y sus articulaciones.

De modo que, y considerando lo expuesto por Morse (2003), la fenomenología y la hermenéutica, a pesar de sus diferencias epistémicas van de la mano para lograr el éxito en la búsqueda interpretativa de la información, por cuanto se conjugan el fenómeno y la actividad reflectiva, para facilitar el camino más expedito a la verdad.

Para fortalecer lo anteriormente expuesto en relación con la incompreensión que existe en la definición y significación de los sistemas complejos, es importante señalar lo expresado por García (2008: 137), “la complejidad dentro de los sistemas, no está determinada por la heterogeneidad de las partes constituyentes, sino, sobre todo, por la interdefinibilidad y mutua dependencia de las funciones que desempeñan dentro de una totalidad”. Atendiendo a este orientación, se deduce que la interdefinibilidad y mutua dependencia de las funciones, en relación al todo, es lo que el investigador pretende estudiar a través de la metodología propuesta para el estudio de sistemas complejos, de forma tal que se logre significar los puntos de encuentro, que faciliten el *performance* en condiciones sinérgicas, entre los trabajadores y los grupos que integran las organizaciones.

Para el estudio de los sistemas complejos, lo que está en juego según Hurtado y Toro (2000: 125), “es la relación entre el objeto de estudio y las disciplinas a partir de las cuales realizamos el estudio”. Esta afirmación es importante para el análisis de la fundamentación metodológica, por cuanto el investigador desde el punto de vista complejo considera los aspectos particulares de un fenómeno, proceso o situación a partir de una disciplina específica. En relación con lo anteriormente expuesto, es necesario aclarar sobre la perspectiva del pensamiento complejo, donde el ser es la principal fuente de información, que la vía metodológica más reciente que se adapta a

esta realidad y que sirve para este tipo de estudio, es la cualitativa con el método fenomenológico-hermenéutico.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. En el mundo, y en las organizaciones están surgiendo nuevos paradigmas por razones de cambios en el entorno, que debe ser objeto de estudio por parte de los gerentes, para lograr el verdadero desarrollo y crecimiento empresarial. En este contexto se percibe un paulatino proceso de derrumbe paradigmático, específicamente en las ciencias administrativas donde, sobre todo la gerencia, debe incluir producto del pensamiento complejo el concepto de *auto-organización*. Las ciencias administrativas, en el corto y mediano plazo deben permitir además la consolidación del conocimiento de nuevos modelos organizativos, que según el pensamiento complejo, abre la posibilidad a espacios para la reflexión y la comprensión del hecho organizacional, así como para el cambio paradigmático en el pensamiento del talento humano, porque solo así se erigirá el ámbito ideal en donde lo humano produzca la sinergia, la sumatoria exponencial de los esfuerzos, así como organizaciones verdaderamente interrelacionadas en la búsqueda del crecimiento compartido.

6.2. Los responsables de las empresas merideñas, especialmente las del ramo en estudio, no conocen el significado del pensamiento complejo, lo asocian con algo difícil, situación ésta que ha limitado la acción en función de aprovechar las oportunidades que surgen del entorno. El entorno que es turbulento, según Kotler, les propone a los empresarios situaciones, que según el pensamiento complejo, no solo deben ser observadas como debilidades o amenazas, sino también como caminos para aprovechar oportunidades. Para Morín, hay tres principios que les puede ayudar a los gerentes del contexto merideño a pensar la complejidad que son: el dialógico, el principio de recursividad organizacional y, el principio hologramático. El pensamiento complejo para algunos actores es un nuevo paradigma, donde se pone de manifiesto valores que le dan la importancia necesaria a las situaciones, que van en contra del equilibrio, de la certeza, de lo simple y del individualismo. Los gerentes administradores deben

actuar según el pensamiento complejo, para poder lograr un verdadero desarrollo organizacional.

6.3. En el contexto organizacional, los gerentes interpretan a sus componentes humanos, como un insumo para el proceso productivo (un recurso renovable), o como un activo intangible que es la fuente de imaginación y nuevas ideas para la organización. Cuando el factor humano es visto como insumo, se enfatiza en la situación de personal, no permitiendo su aporte que crece en el tiempo y hace desarrollar a las organizaciones. El desarrollo organizacional en este nuevo contexto de la postmodernidad, se logra si se incorpora en el accionar de las actividades, el concepto más amplio de trabajador denominado por Etkin, como *capital intelectual*, donde se hace referencia a los siguientes aspectos: los conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia y, relación con los clientes, que se pueden aprovechar para crear riqueza. Según este concepto se da un esfuerzo colectivo sinérgico.

6.4. El accionar de los actores gerentes (ser – ontológico) en las organizaciones merideñas, se encuentra moldeado por una formación académica que obedece a un estructuralismo exacerbado y al positivismo lógico en la epistemología, situación ésta que crea en el *performance* de los trabajadores, actitudes de individualismo, no permitiendo el esfuerzo sinérgico colectivo que requieren las organizaciones para poder aprovechar las oportunidades del entorno y desarrollarse en el mediano y largo plazo.

El esfuerzo sinérgico colectivo entre otras cosas se construye creando espacios para la reflexión, en donde los actores gerentes y los trabajadores conozcan, comprendan el principio dialógico y el principio hologramático, que según Morín, son umbral del nuevo paradigma de la complejidad y que propone un accionar distinto sinérgico, adaptado a las nuevas realidades apócalas.

7. Referencias >>

- Bertalanffy, L. (2000). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de cultura Económica.
- Dilthey, W. (1944). *El mundo histórico*. México: Fondo de cultura Económica.
- Etkin, J. (2009). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*. Argentina: Ediciones Granica, S.A.
- Chiavenato, I. (1987). *Comportamiento Organizacional*. (2da. ed.). México. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del Talento Humano*. (1^{era} ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Administración de los Recursos Humanos*. (5ta. ed.). Colombia: Editorial Nomos S.A.
- Chiavenato I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta. ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). **Gestión del Talento Humano**. México McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2010). *Innovaciones de la Administración. Tendencias y Estrategias, los nuevos paradigmas*. (1era ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Covey, S. (2000). *Los 7 Hábitos de la Gente altamente efectiva*. Barcelona: Editorial Paidés.
- García, R. (2008). *Sistemas complejos. Conceptos, métodos y fundamentación epistemológica de la Investigación, Interdisciplinaria*. España: Gedisa Editorial.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2000). *Paradigmas y Métodos de Investigación*. (2da.Ed.) Venezuela. Episteme.
- Kotler, P. y Caslione J. (2010). *Caótica y administración y marketing en tiempos de Caos grupo*. Bogotá: Editorial Norma.
- León, H. y Garrido, T. (1998). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio*. Valencia: Episterne Consultores Asociados. CA.
- Lipovetsky, G. y Charles, S. (2006). *Los Tiempos Hipermodernos*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- López Herrería, A. (2013). **Teoría de la Metamodernidad**. Edic. Gima Barquisimeto.
- Martínez, M. (2004). *Comportamiento Humano: Nuevos Métodos de Investigación*. (2da. ed.) México: Editorial Trillas. S.A.

- Morín, E. (1990). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Barcelona: Gedisa Pérez, B y E; Carrillo B.
- Morse, E. (2000). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Colombia. Editado por la Universidad de Antioquia
- Munduate, L (1997). *Psicología Social de la organización. Las personas organizando*. Madrid: Edición Pirámide, S. A.
- Ribeiro, Gustavo (2000). *Cultura y Política no Mundo Contemporáneo*. Brasilia: Editora da Universidad de Brasilia.
- Sanjuán, Miguel. AF. (2007). *La Complejidad en la Ciencia*. Madrid: Grupo de Dinámica No Lineal y Teorías del Caos.
- Schlemenson, A (2002). *La estrategia del talento. Alternativas para su desarrollo en organizaciones y empresas en tiempos de crisis*. Buenos Aires: Editorial Paidós
- Ugas, F. (2010). **La Complejidad de lo Efímero**. Ediciones Gema, C.A. Barquisimeto, Venezuela.