

Mejoramiento de los comportamientos humanos de los trabajadores de servicio de la Escuela Latinoamericana de Medicina

Improvement of human behavior of service workers of the Latin American School of Medicine

MARÍA YASNERIS PAUL COLLAZO.

Escuela Latinoamericana de Medicina, La Habana, Cuba.

Cómo citar este artículo:

Paul Collazo MY. Mejoramiento de los comportamientos humanos de los trabajadores de servicio de la Escuela Latinoamericana de Medicina. Rev Panorama. Cuba y Salud [Internet]. 2019 [citado]; 14(1) Especial:118-120. Disponible en: <http://www.icle/view/>

RESUMEN

Contribuir al mejoramiento de los comportamientos humanos de los trabajadores de servicios de la Escuela Latinoamericana de Medicina es una necesidad que tienen las universidades médicas para el logro de un modelo del profesional de estos tiempos. En la Escuela Latinoamericana de Medicina la comunicación; como herramienta fundamental, muestra niveles muy bajos para el intercambio cotidiano con los profesionales y los educandos, según las exigencias de su encargo social, pues los trabajadores de servicio, no son consecuentes con sus comportamientos, por lo que es importante la adquisición de los saberes educativos y las adecuadas relaciones interpersonales, lo cual contribuirá a la formación humanista del profesional. Esta situación provocó pensar en el siguiente problema científico: ¿Cómo contribuir al mejoramiento de los comportamientos humanos de los trabajadores de servicio de la Escuela Latinoamericana de Medicina? Este estudio corresponderá a un proyecto de desarrollo, donde el proceso de abstracción facilitará diseñar un Programa educativo para el mejoramiento de los comportamientos humanos de los trabajadores de servicio de la Escuela Latinoamericana de Medicina. Los resultados de las indagaciones teóricas realizadas posibilitaron la sistematización de los antecedentes. Las indagaciones empíricas viabilizaron observar y caracterizar el estado actual de los comportamientos humanos. Las acciones educativas favorecerán los contenidos que enriquecen el acervo cultural desde una perspectiva educativa.

Palabras clave: mejoramiento; comportamiento humano; trabajadores de servicio.

ABSTRACT

Contributing to the improvement of the human behaviors of the service workers of the Latin American School of Medicine is a necessity that medical universities have for the achievement of a professional model of these times. In the Latin American School of Medicine, communication; as a fundamental tool, it shows very low levels for the daily exchange with professionals and students,

according to the demands of their social order, as the service workers are not consistent with their behaviors, so it is important to acquire knowledge educational and appropriate interpersonal relationships, which will contribute to the professional's humanistic training. This situation caused us to think about the following scientific problem: How to contribute to the improvement of the human behavior of the service workers of the Latin American School of Medicine? This study will correspond to a development project, where the process of abstraction will facilitate the design of an educational program for the improvement of the human behavior of service workers of the Latin American School of Medicine. The results of the theoretical inquiries made possible the systematization of the antecedents. Empirical inquiries made it possible to observe and characterize the current state of human behaviors. The educational actions will favor the contents that enrich the cultural heritage from an educational perspective.

Keywords: improvement; human behavior; service workers.

INTRODUCCIÓN

El mundo afronta inmensos desafíos y vela por transfigurar nuestra sociedad a favor de que las personas sean capaces de difundir y fortificar los valores. Los comportamientos se tratan de estudiar y comprender; al perfeccionar sus fortalezas y/o tratar de disminuir las debilidades en las que generalmente el ser humano suele equivocarse.

En la actualidad el proceso educativo tiene la necesidad de profundizar en los valores como premisa fundamental para lograr los comportamientos humanos positivos; ya que se enfrenta a actitudes negativas ante variadas situaciones que afectan la calidad de los servicios que se prestan. Elemento debatido en la Asamblea Nacional del PCC de 2013, en que el General de Ejército Raúl Castro Ruz señala la necesidad de trabajar de manera profunda en el rescate de "La pérdida de valores éticos y el respeto a las buenas costumbres".⁽¹⁾

La pedagogía cubana; tiene el propósito de lograr que cada sujeto sea y se sienta capaz de transmitir modestia, solidaridad, humanismo, y la Educación Avanzada como teoría educativa tiene en sus fundamentos las ideas humanistas de: Félix Varela, José Antonio Saco y López Cisneros, José Martí Pérez, Enrique José Varona, Ernesto (Che) Guevara de la Serna, Fidel Castro Ruz.

La Escuela de Latinoamericana Medicina (ELAM); tiene la misión de formar a Médicos Generales orientados hacia la Atención Primaria de Salud, capaces de actuar en su entorno; por su elevada preparación profesional, científica, humanista, ética y solidaria, pero para ello cada profesional debe sentirse identificado con esta y contar con una amplia preparación; lo cual aportará a la ética de su actuación profesional y, asimismo, al desarrollo humano sostenible.

Dicha investigación enfatiza los comportamientos que se manifiestan en los trabajadores de servicio de la ELAM; los cuales constituyen un recurso humano de significativa importancia, cuyas funciones resultan clave para el funcionamiento adecuado de las áreas en que laboran; al climatizar el trabajo con buen trato y serán más eficaces en la medida en que muestren, los hábitos, los valores y las actitudes, que se correspondan con la misión para la cual fue creada dicha institución. Esto posee gran relevancia; ya que cuenta con características específicas, lo que no significa que cada institución debe velar porque sus trabajadores tengan comportamientos adecuados.

Se asumen así, los referentes de la Educación Avanzada, en tanto tiene en cuenta todos los recursos humanos e incluye a los trabajadores de servicio; que deben ser incorporados a los procesos que se desarrollen en la institución educativa donde incluyan actividades contribuyentes al fortalecimiento de los comportamientos humanos que tributen al mejoramiento característico de una buena persona.

En tal sentido, se reconoce el trabajo que la ELAM realiza para seleccionar los recursos humanos que laboren con calidad, ética y profesionalidad en los servicios, aunque existen manifestaciones en la práctica cotidiana, en especial en el trato que brindan a los docentes y a los estudiantes; que repercute de forma negativa en el funcionamiento de la totalidad de los servicios; así como en el logro de la calidad y la excelencia, elementos que deben caracterizar a esta universidad.

De la consulta realizada a obras de diferentes autores de la teoría de Educación Avanzada que abordaron como objeto de estudio de la investigación: el mejoramiento de los comportamientos humanos y brindaron como solución al problema: el diseño de un Programa Educativo; en particular las investigadoras Añorga J. (1989-2018), Peñalver CE. (2016), Cano A. (2018), Franco O. (2018), Peña D. (2018), entre otros; los tres últimos trabajadores de la ELAM; así como las vivencias acumuladas por la autora en su labor profesional en diferentes niveles educacionales; cuatro de ellos en la ELAM, posibilitó identificar que los trabajadores de servicio presentan carencias en el cumplimiento de las normas éticas y de educación formal, lo cual afecta los comportamientos humanos positivos de estos, provocado en gran medida

por una comunicación no empática con los profesionales y los educandos; marcada por tono de voz y expresiones inadecuadas ante determinadas situaciones, actitudes de rechazo, molestia e incomodidad; en muchos de los casos. De igual, forma las actividades de superación que ofrece la ELAM cuantiosas veces no incluyen a los trabajadores de servicio y en otros casos son escasas y no sistémicas, en contradicción con lo que le impone la sociedad a la educación actual; encaminado a realzar los valores como rasgos indispensables a manifestarse en los comportamientos humanos; para contribuir al Desarrollo Sostenible.^(5,6,7,8)

Objetivo general: fundamentar los problemas del comportamiento humano de los trabajadores de servicio de la Escuela Latinoamericana de Medicina para el mejoramiento del desempeño.

MATERIALES Y MÉTODOS

A partir de una concepción dialéctica-materialista se desarrolló la lógica de la investigación, en que se llevó a cabo las indagaciones teóricas tales como: el Análisis Documental, el Histórico Lógico, la Sistematización, la Modelación y el Sistémico Estructural Funcional. Dentro de las indagaciones empíricas se destacan: la Observación al Comportamiento, las Encuestas, además, de los procesamientos matemáticos estadísticos como el Análisis Porcentual Moda.

Para el desarrollo de esta propuesta se tomó como muestra aleatoria a 107 trabajadores de las áreas clave de servicio: Dietético (40), Transporte (33) y Bedeles-auxiliares de limpieza (24) y, de manera conjunta, de los 10 directivos que dirigen estas áreas (60%), representados en 70 del sexo femenino y 37 del sexo masculino.

Características de la muestra: Predomina el sexo femenino, las edades oscilan entre 40 y 55 años de edad, en su mayoría residen en zonas rurales, con un nivel de escolaridad que se enmarca en el noveno grado.

RESULTADOS

La sistematización y el estudio histórico-lógico realizado a los comportamientos humanos y a su proceso de mejoramiento, permitieron la determinación de los referentes que sustentan el proceso de mejoramiento de los comportamientos humanos en los trabajadores.

Los estudios realizados posibilitaron a la autora la comprensión y la profundización de los aspectos esenciales en el mejoramiento de los comportamientos humanos en los trabajadores de servicio; lo cual posibilitará su superación, no solo en su profesión, sino en el aspecto humano para su desarrollo en la sociedad en que vive.

Los estudios realizados referidos a la importancia del mejoramiento humano incluyen el mejoramiento de los comportamientos y favorece la pertinencia social y científica del tema, proponiendo la Educación Avanzada las alternativas para este mejoramiento a partir de los fundamentos pedagógicos.

DISCUSIÓN

A la muestra seleccionada se le aplicó el método de observación al comportamiento para detectar durante su desempeño las manifestaciones empleadas por estos evidenciándose los siguientes aspectos: comportamientos

inadecuados al comunicarse con los trabajadores y los educandos, las agresiones verbales, el uso inadecuado del vestuario, los tonos de voz alto y de mal uso de la palabra ante los llamados de atención o al solicitar algo relacionado con el trabajo; a los trabajadores y los estudiantes, falta de interés por mantener una relación comunicativa con el resto de los trabajadores, el nivel de inferioridad por parte de los mismos en relación con el nivel de los docentes, entre otros. Todo ello refleja la carencia del comportamiento humano por parte de estos, lo cual influye en la calidad y el desarrollo de su desempeño.

Tomando en consideración los legados de los pensadores cubanos incluyendo el ideario marxista y que la dirección del proceso educativo ha ido precisando el reforzamiento y la profundización de los valores para lograr comportamientos humanos positivos, se evidencia un enfrentamiento al deterioro de estos, lo cual incide directamente en las manifestaciones negativas de los comportamientos humanos.

Para poder entender cada comportamiento y profundizar en su concepto, se debe conocer que existen formas del mismo, pudiendo destacar: la personalidad como un conjunto de comportamientos, emociones y estados de ánimo; que, desde un contexto ético, se enmarcan en: los comportamientos antisociales, las agresiones, la ansiedad, la homosexualidad, la inteligencia, entre otros.

Lo anterior fundamenta que en esta investigación se aborde el aspecto humano en particular, asumiendo la categoría de Comportamiento Humano, que define Borges L en el año 2014 donde refiere que en el mismo, pudiera incluirse las aspiraciones del hombre, la apropiación

de los conocimientos para mejorar su comportamiento profesional y humano, sentir amor por esos conocimientos y la obra que realiza, el compromiso con la sociedad, el sentido de pertenencia y la entrega a la solución de los problemas del servicio, para alcanzar el mejoramiento permanente de los comportamientos humanos.⁽²⁾

Se puede inferir que el mejoramiento humano incluye transformaciones positivas en el comportamiento y la satisfacción personal. La definición de Añorga J en el año 2015 reafirma que la satisfacción personal, influye de forma significativa en el mejoramiento de los comportamientos humanos.⁽³⁾

CONCLUSIONES

Terminada la propuesta investigativa se espera: la identificación de los referentes que sustentan los comportamientos humanos de los trabajadores de servicio desde la óptica de la Educación Avanzada. Acciones educativas que propicien un trabajo de múltiples elementos con una concepción dinámica e integral y la participación activa del personal de servicio, en correspondencia con el encargo político y social de la institución. Extender la comprensión de la una adecuada relación interpersonal y el comportamiento humano como un valor y sus implicaciones sociales, culturales, políticas y económicas. Fundamentar los contenidos que enriquecen el acervo cultural desde una perspectiva educativa a partir del estudio sistemático de la atención que se le brinda al personal de servicio como fuente de inspiración para el mejoramiento humano, y como un método para entender el presente y vislumbrar el futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castro Ruz R. "Discurso pronunciado en la clausura de la Asamblea Nacional del Poder Popular, Granma". Segunda edición. 2013 dic. 2; culturales: pp.2-3, columnas 4.
2. Borges L. Modelo de Evaluación de Impacto del posgrado académico en los docentes de la Facultad de ciencias Médicas "General Calixto García". (Tesis Opción al grado científico de Doctor en ciencias Pedagógicas). Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". C. Habana. Cuba. 2014.
3. Añorga Morales JA. "La Educación Avanzada teoría educativa para el mejoramiento profesional y humano". 2015.
4. Añorga, J. "La Educación Avanzada. Alternativa educativa para el mejoramiento profesional y humano de los recursos humanos y de la comunidad". En soporte magnético. Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona" 1999 (consultado: 10 de octubre de 2018).
5. Añorga J. "La Educación Avanzada teoría educativa para el mejoramiento profesional y humano". 2015.
6. Borges L. Modelo de Evaluación de Impacto del posgrado académico en los docentes de la Facultad de ciencias Médicas "General Calixto García". [Tesis Opción al grado científico de Doctor en ciencias Pedagógicas]. Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona". C. Habana. Cuba. 2014.
7. Castro R. "Discurso pronunciado en la clausura de la Asamblea Nacional del Poder Popular, Granma". Segunda edición. 2013 dic. 2; culturales: pp.2-3, columnas 4Martí J. "Obras Completas". La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Sociales; 1994.
8. Peñalver Rodríguez CE. Programa educativo para el mejoramiento permanente de los comportamientos humanos en los trabajadores de servicio del "Hospital Universitario General Calixto García". La Habana, 2016 (4-5) 1er párrafo, página 2.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Contribución a la teoría: Todos los autores participamos en la discusión de los resultados y hemos leído, revisado y aprobado el texto final del artículo.

Dirección para la correspondencia: Lic. María Yasneris Paul Collazo, Escuela Latinoamericana de Medicina, La Habana, Cuba.

Correo electrónico: yasneris@elacm.sld.cu

Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-Compartir Igual 4.0

