

IMPACTO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS: CASO JUSTICIA LABORAL BUROCRÁTICA

Por Carlos Alejandro López Vásquez¹

RESUMEN

El artículo presenta un estudio referente al impacto del comportamiento organizacional en la gestión pública, partiendo de las teorías del comportamiento organizacional y pensamiento complejo, cuya finalidad es mostrar cómo estos tópicos impactan en la adopción de políticas públicas en la Gestión Pública de la Administración Pública de Honduras, generando con ello una justicia laboral burocrática, siendo esta cosmovisión el eje central de la investigación; concatenando diferentes Teorías Administrativas como la de Sistemas, Comportamiento Organizacional y su vinculación con el Pensamiento Complejo; seleccionando una amplia bibliografía, así como entrevista a expertos y encuesta a usuarios ligados con los procesos de gestión en ese ámbito, correlacionando las distintas variables con óptimos niveles de confianza y, de esa manera enfocarse en el desarrollo de nuevo conocimiento a través de un Modelo de Gestión Pública, dotado de eficiencia, eficacia, transparencia y vinculación de modernas Teorías, reforzadas a través del pensamiento complejo y Modelo TRIZ, permitiendo con ello una óptima evaluación en la obtención de resultados.

Palabras clave: Eficiencia, eficacia, transparencia, innovación, gestión pública, administración pública, comportamiento organizacional, sistemas, burocracia, calidad, evaluación, modelo administrativo.

ABSTRACT

The article presents a study about the impact of organizational behavior in public management, starting from the theories of organizational behavior and complex thinking, whose purpose is to show how these topics impact on the adoption of public policies in the Public Management of Public Administration of Honduras, thereby generating a

¹Carlos Alejandro López Vásquez: Abogado, Máster en Derecho Procesal Civil, Especialista en Derecho Internacional de los Derechos Humanos. Profesor Titular de la Carrera de Derecho de la Universidad Tecnológica de Honduras; Inspector de Tribunales de la Corte Suprema de Justicia de Honduras, Centroamérica.

bureaucratic labor justice, this worldview being the central axis of the investigation; concatenating different Administrative Theories such as Systems, Organizational Behavior and its connection with Complex Thought; selecting an extensive bibliography, as well as interviewing experts and surveying users linked to the management processes in that area, correlating the different variables with optimal levels of confidence and, thus, focusing on the development of new knowledge through a Model of Public Management, endowed with efficiency, effectiveness, transparency and linkage of modern Theories, reinforced through complex thinking and TRIZ Model, thus allowing an optimal evaluation in obtaining results.

1) INTRODUCCIÓN

Se da a conocer la problemática planteada, en primera instancia mostrar el impacto del comportamiento organizacional en la gestión pública, a partir de la teoría del comportamiento organizacional y pensamiento complejo, desarrollando para tal efecto la Importancia del comportamiento organizacional, la Gestión Pública en la Administración Pública de Honduras y la afinidad del comportamiento organizacional en la justicia laboral burocrática; partiendo de la óptica de las Teorías Administrativas de Sistemas, Comportamiento Organizacional y su vinculación con el Pensamiento Complejo.

En segunda instancia se desarrollan en la investigación una estrategia metodológica, donde se plantea el problema, el cual expresa la justificación e importancia de la investigación, estudiando para tal efecto, las causas e impacto del comportamiento organizacional en la justicia laboral burocrática, mostrando las fuentes de información para el trabajo de campo y análisis de resultados.

Se aborda asimismo un apartado de la teoría a la parte metodológica, mostrando operacionalizar el concepto general, para construir aspectos vinculados a la gestión pública en la secretaría de trabajo y seguridad social de Honduras: caso justicia laboral burocrática, específicamente la Gestión Pública en sector laboral de Honduras y los Esquemas de organización del talento humano en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, para analizar la toma de decisiones y el comportamiento organizacional en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, desde el enfoque del Pensamiento Complejo, a su vez los Sistemas de capacitación en la gestión pública de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras.

Desde un punto académico y generador de conocimiento, se desarrolla una estrategia de gestión administrativa, basada en el comportamiento organizacional para potenciar las capacidades en la toma de decisiones y gestión del talento humano, siendo oportuno conceptualizar dicho modelo de gestión administrativa basado en el comportamiento organizacional propuesto y operacionalizarlo.

2) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La causa es lo que obstaculiza al sistema, en este caso, nuestra realidad, la gestión pública. El problema que se observa es la alta burocratización de la justicia laboral de Honduras, lo que hace que no se adopten las decisiones correctas de gestión pública en la solución de planteamientos de los trabajadores en este sector, evidenciando que la estructura organizacional y decisiones adoptadas no cumplen con la finalidad de los planes de desarrollo de nación y políticas públicas, y que las decisiones adoptadas no son eficaces.

Otra disyuntiva que la sociedad enfrenta es entre la eficiencia y la equidad cuando nos referimos a las políticas públicas en el Sector Justicia Laboral. La eficiencia significa que la sociedad extrae el máximo beneficio de sus recursos escasos, y la eficacia en el menor tiempo posible.

3) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La recolección de los datos, deriva tanto de la problemática planteada, así como de los objetivos de la investigación. Fue necesario establecer la definición de variables y análisis, para correlacionar las mismas, resulta pues que esta investigación tiene un carácter complementario o mixto, dado que la información relativa al fenómeno de estudio surge de varias consultas, donde se vinculan elementos tanto cualitativos como cuantitativos.

En un primer plano se aplica una encuesta a quienes realizan actividades en la organización involucrada, quienes a lo largo de su trayectoria, han conocido las políticas públicas, es por ello que el instrumento estructurado está inspirado en variables, ello

permitió un segmento de resultados descriptivo y correlacional, a fin de garantizar la optimización de los datos.

De igual manera se consulta para identificar la necesidad de ahondar en el fenómeno estudiado, partiendo de consultas a especialistas calificados en el tema, atendiendo a su participación social y administrativa, aplicándoles una entrevista a profundidad, de conformidad a los diversos elementos vinculados con el objeto de estudio.

En último plano de estudio, se realizó la revisión bibliográfica, desde journals y diversos artículos², en la búsqueda de la comprensión del fenómeno desde la óptica de diferentes autores relevantes. Partiendo de dichos aportes, se contrastan diferentes teorías, refutando las mismas y generando conocimiento por categorías de análisis, siendo plausible la comprensión y adecuación de aspectos aplicables al contexto local, que se reflejan en los análisis de cada segmento de resultados y la correlación de variables.

3.1 POBLACIÓN INVESTIGADA Y MUESTRA DE ESTUDIO:

Se tomó en cuenta la opinión que los usuarios que ventilan procesos en materia de justicia laboral, ya que ellos representan la totalidad de usuarios que demandan justicia y formulan las diferentes peticiones en la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social, siendo un 90%, entre ellos profesionales del Derecho y usuarios que aún no han sido representados por un profesional del Derecho.

3.2 INSTRUMENTO CUANTITATIVO:

El instrumento consta de tres segmentos: el primero de ellos denominado “datos generales y ambiente institucional”; los dos segmentos restantes permiten abordar el fenómeno desde la normativa de la justicia laboral y las políticas públicas adoptadas, enfatizando en la gestión y la innovación tecnológica. Todos ellos estarán condicionados a la valoración mediante escalas Likert, que comprenderán un número determinado de reactivos (López A. T., 2008).

² Se realizó una exhaustiva revisión de revistas de Latinoamérica y España.

3.3 INSTRUMENTO CUALITATIVO:

A través de entrevista a expertos, empleando la técnica de la entrevista a profundidad, de modalidad semi-estructurada, condicionada por nueve grandes preguntas aplicadas a siete informantes calificados, provenientes de diversos escenarios profesionales, siendo personas vinculadas a la justicia laboral en Honduras.

4) RESULTADOS

Tabla No. 1: Percepción de la labor de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

Factor de percepción de la labor consultado	%
Peticiones son resueltas en tiempo y forma	54
La Secretaría del Trabajo y Seguridad Social le informó el resultado de la petición formulada oportunamente	25
Tuvo que pagar por algún servicio recibido en la Secretaría del Trabajo	45
Volvería a la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social a buscar los servicios que ofrece	38

Fuente: Elaboración propia

La percepción de los usuarios y expertos consultados en la Tabla No. 1, evidencia que no hay conformidad con el factor de tiempo y consecución de resultados, lo que incide directamente en el hecho de que los usuarios pretendan volver nuevamente a la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social, siendo estos pues, algunos de los obstáculos encontrados para determinar un óptimo desempeño de la labor efectuada por la Secretaría; los problemas descritos anteriormente suelen etiquetarse apropiadamente como “problemas

humanos”, y cada uno representa una oportunidad para que los gerentes apliquen su conocimiento de comportamiento organizacional.

Imagen No. 1: Obstáculos que dificultan la labor de la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social



Fuente: Elaboración propia

La imagen No. refiere a elementos que obstaculizan la labor de la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social, mismos que están ligados a la eficiencia y eficacia de la empresa. Todos los obstáculos se enmarcan en un Modelo Administrativo Tradicional. La nueva gestión pública (new public management) de los años setenta del pasado siglo se caracteriza por la importación de herramientas estratégicas utilizadas en las empresas privadas para promover la eficacia, eficiencia y productividad del sector público (García Sánchez, 2007). Por su parte, desde los años noventa, la nueva gobernanza pública (new public governance) aboga por administraciones públicas con múltiples actores interdependientes que contribuyen a la prestación de servicios públicos, haciendo hincapié en la eficacia del servicio y en los resultados de la interacción entre las organizaciones que gestionan los servicios públicos y su entorno.

Tabla No. 2 Percepción de Eficiencia, Eficacia y Apertura de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social

Eficiencia, Eficacia y Apertura	%
La Secretaría de Trabajo y Seguridad Social realiza sus funciones con menos recursos	32
Cumple con sus políticas la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social	15
Aplica la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social un modelo moderno de gestión que permita lograr los objetivos	10
Se hacen transparentes las políticas adoptadas por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social	20
Es burocrático el procedimiento para tramitar peticiones en la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social	95

Fuente: Elaboración propia

La Tabla No. 2, concierne a la percepción sobre indicadores de eficiencia, eficacia y apertura de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, la existencia de esta percepción tan baja, radica en que los usuarios y expertos determinan que no se incorpora un adecuado y novedoso proceso de decisiones públicas; por el contrario, debe generarse en la ciudadanía un gobierno abierto, ya que este incorpora la ciudadanía y el conocimiento externo de empresas y demás agentes en los procesos de adopción de decisiones públicas; el gobierno abierto incorpora también nuevas dinámicas de colaboración. Pero, sobre todo, lo que cambia en este paradigma son las expectativas de los ciudadanos sobre el papel de la Administración Pública, que pasa de ser vista como garante de estabilidad, resiliencia y continuidad a ser vista como un actor que se avanza y responde a los cambios y retos del entorno generando nuevas oportunidades de creación de valor. La creación de valor público no solo implica que los directivos públicos sean capaces de identificar nichos de interés, sino también de establecer espacios de cocreación de servicios públicos con la ciudadanía (Europea, 2011).

La opinión de los expertos fue de vital importancia. El grave problema de una gestión pública burocrática es, que ese aparato burocrático público está agotado debido a una planificación estratégica ritual e ineficaz y a rutinas operativas morosas y de baja calidad. Esta debilidad del contexto institucional está acompañada por un rol poco preponderante del presupuesto como herramienta de gestión de los organismos; más aún, el proceso presupuestario (tanto en su etapa de formulación como de ejecución) no se vincula con los planes estratégicos, cuando éstos existen. Como consecuencia, la formulación presupuestaria no toma en cuenta los objetivos estratégicos de la organización ni incluye la reflexión sobre los recursos necesarios para llevar adelante las políticas que la alta gerencia propone. En definitiva, la formulación presupuestaria se ha reducido, en la mayoría de los casos, a un ejercicio articulado a garantizar el equilibrio macroeconómico del sector público (Argueta, 2018).

El pensamiento complejo, partiendo de esta cosmovisión de que la inteligencia, el pensamiento, la conciencia y el lenguaje son interdependientes y cada una supone y comporta a las demás, nos proporciona una explicación del pensamiento y actuar humano, factor determinante en el comportamiento organizacional y adopción de políticas públicas, lo que explica el hecho de adoptar modelos de gestión pública que no son tendientes a la eficiencia ni eficacia.

La investigación es conducente a determinar de conformidad a los resultados, que los actuales modelos de gestión administrativa, no han incrementado la efectividad y adecuada toma de decisiones en la administración pública.

5) CONCLUSIONES

Se infiere de los datos obtenidos en la encuesta, que los expertos y usuarios vinculan el factor de tiempo y consecución de resultados, lo que incide directamente en el hecho de que los usuarios no pretendan volver nuevamente a la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social, siendo estos pues, debemos considerar que el proceso de empoderamiento y de aprendizaje colectivo es el elemento central de la innovación social cuyos resultados son unas políticas más efectivas y una mejor calidad dentro de la Organización, al mejorar la productividad se logran los resultados esperados, dado que las empresas públicas se deben a los usuarios, en este caso los del sector justicia laboral, si los procesos y demás trámites son engorrosos o burocráticos, esto incide directamente

en que los usuarios no pretendan volver a la institución, siendo plenamente ineficaz e ineficiente la Administración Pública si esto sucede, y todas las empresas se extinguen.

Una de las interrogantes formuladas en el instrumento, fue el de fortalezas apreciadas de la Secretaría del Trabajo y Seguridad Social, señalando los usuarios y profesionales, que las fortalezas de gestión institucional apreciadas, son únicamente en cuanto a los roles definidos emanados de un marco legal y presupuesto con que cuenta dicha empresa pública, es decir, que no se percibe por los expertos, fortalezas en el ámbito de la gestión pública, este factor es determinante para concluir que la capacidad del Estado para ejecutar políticas públicas de manera efectiva, eficiente y transparente, es limitada.

Se clarifica al inferir en los resultados presentados, las semejanzas entre los hallazgos propios con la investigación de campo, como se confirma el hecho de implementar mecanismos tendientes de fortaleza para la eficiencia y eficacia de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, específicamente en:

- a) Innovación Tecnológica: Ya que los Gobiernos deben enfocar su gestión pública en las nuevas tendencias de tecnología, lo que genera acercamiento de la ciudadanía a la alta gerencia, además de eliminar la brecha entre la burocracia, garantizando una justicia laboral accesible y que brinde respuesta a las demandas de la ciudadanía.
- b) Mejorar la estructura organizacional es otro factor determinante, como se expresó previamente, la tendencia debe ser eliminar la burocracia excesiva, puesta de manifiesto por modelos tradicionalistas de Gestión Pública.
- c) Capacitación continua del personal en gestión de calidad, es otro factor vinculado directamente con la eficiencia y eficacia, la gestión de calidad resulta imperiosa en las organizaciones, dado que permite la evaluación de resultados, además de mecanismos de calidad en atención al usuario, es decir que esta variable debe ser integral, en todo el sistema organizativo, como han referido los expertos.
- d) Mejorar estructura del espacio físico de la institución, como se refirió previamente, este elemento tiene directa vinculación con el desempeño profesional, las condiciones de espacio y ambientales, sin lugar a dudas, infieren en el óptimo desempeño laboral.

- e) Implementar mecanismos óptimos de evaluación continua de gestión, este elemento se desarrolla por medio de la Gestión por Resultados, como elemento tendiente a garantizar la efectividad de la Gestión Pública, dado que para lograr la consecución de objetivos y políticas públicas, es imperiosa la necesidad de evaluar los resultados obtenidos.
- f) Modernización de plan de gestión es conducida por el desarrollo y planificación de diferentes políticas públicas, tendientes a la innovación, se infiere de los resultados obtenidos, la Administración Pública debe aplicar modelos de gestión avanzados, en consecuencia un modelo de gestión pública debe ser moderno, innovador, vinculado con nuevas tendencias de tecnología, sobre todo, medición y seguimiento de resultados, además de un componente de Ética Profesional, que obligue a los gerentes a dar irrestricto cumplimiento a las políticas públicas adoptadas.

Asimismo, se evidencia la necesidad de medir el impacto de dicha innovación, para determinar su cambio y progreso. La innovación social se articula como un proceso que genera cambios incrementales en las actitudes y los comportamientos humanos y en las relaciones y la distribución de poder entre diferentes organizaciones y colectivos, lo que incrementa la eficiencia y eficacia en las políticas que se adopten en la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social.

6) PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN PARA LA SECRETARÍA DE ESTADO EN LOS DESPACHOS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE HONDURAS:



FUENTE: Elaboración propia

Es evidente que la implementación de este modelo exige más y mejor de los empleados públicos, demanda esfuerzos adicionales en sus labores y en sus relaciones con los usuarios, se les exige, en definitiva, más productividad.

Mejorar la productividad de las actividades que lleva a cabo como uno de los ejes estratégicos de su acción. Gran parte de los proyectos emprendidos tienen como objetivo conseguir la mejora de la productividad incrementando la eficiencia.

7) REFERENCIAS

1. Jorge Kaufmann, Mario Sanginés y Mauricio García Moreno. Construyendo gobiernos efectivos: Logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Pags. 1-200. New Yor, NY. USA. 2015.
2. Manuel Ramírez. Planificación con Enfoque de Gestión por Resultados. Informe de consultoría. Enero de 2018. Páginas 10-25. Honduras.
3. Sen, Amartya. Bienestar, justicia y mercado. Ediciones Paidos Iberica. 2000. Páginas 22-28.
4. Ludwig Von Bertalanffy. Teoría general de los sistemas. 1986. México. Fondo de cultura económica. Páginas 8-28.
5. José Luis Camarena Martínez. LA ORGANIZACIÓN COMO SISTEMA: EL MODELO ORGANIZACIONAL CONTEMPORÁNEO. INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA. Página 110-125. México.
6. Arianne Medina Macias; Adalberto Avila Vidal, Facultad de Psicología, Universidad de La Habana. EVOLUCIÓN DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA. UNA VISION DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL REVISTA CUBANA DE PSICOLOGIA Vol.19, No.3.2002. Páginas 264-277.
7. Robert Dailey. Comportamiento Organizacional. Edinburgh Business School Heriot-Watt University. 2012. United Kingdom. Páginas 10-65.
8. Bensusán, Graciela. 2006. Diseño legal y desempeño real: instituciones laborales en América Latina. México, UAM-X/Editorial Porrúa, págs. 313-410.
9. Bensusán, Graciela. La efectividad de la legislación laboral en América Latina. Instituto Internacional de Estudios Laborales Ginebra. Organización Internacional del Trabajo (Instituto Internacional de Estudios Laborales) 2007. Páginas 2-42.
10. Los retos de la institucionalidad laboral en el marco de la transformación de la modalidad de desarrollo en América Latina”. Serie Reformas Económicas, núm. 10. Santiago, CEPAL. 1998.
11. PLAN ESTRATÉGICO DE GOBIERNO 2014- 2018. Formulación POA- Presupuesto 2015. Dirección Presidencial de Planificación Estratégica, Presupuesto e Inversión Pública. Presidencia de la República de Honduras.