

RESILIENCIA ORGANIZACIONAL Y EDUCACION GEROTURÍSTICA: UNA DISERTACIÓN BAJO LA VISIÓN COMPLEJA

EDISON REVILLA

Resumen: *Desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación geroturística, fue el objetivo del presente estudio de enfoque cualitativo y metodología hermenéutica, el cual se inició por medio de una revisión documental con fuentes de diferentes orígenes, desarrollado sobre la perspectiva de transición paradigmática que experimenta la sociedad. Una colectividad dinámica, controvertida y exigente, cuya realidad luce integrada de manera no lineal con aristas complejas. En este contexto, las instituciones educativas en general y las del ámbito turístico, enfrentan problemáticas en su comportamiento organizacional que alcanzan su ideario filosófico. La investigación reveló entre sus reflexiones finales a una cultura organizativa resiliente que demanda al docente operacionalizar a partir del micro espacio personal y laboral, el “deber ser” en valores humanistas que promueven la capacidad de resistencia y superación a la adversidad en la organización.*

Palabras clave: resiliencia organizacional, educación geroturística, transición paradigmática y visión compleja.

Abstract: *To develop a dissertation about organizational resilience and education for elderly tourism was the aim of this qualitative approach and hermeneutic methodology research which was started through a documentary review from different sources over the perspective that our society experiences a paradigmatic transition. A dynamic, controversial and demanding community which reality looks to be integrated in a non-straight manner with complex edges. Educational institutions in general and touristic ones in particular, both located in the context mentioned before, face difficulties in their organizational behavior that reach their philosophical ideology. The research revealed in its final reflections, a resilience organizational culture which expects teachers to operationalize, from micro personal and work space, the mandatory humanistic values that foster the capacity to resist and overcome the adversity in the organization.*

Keywords: organizational resilience, tourism education for elderly, paradigmatic transition and complex vision.

I. INTRODUCCIÓN

La actividad turística experimenta al igual que el resto de las ciencias sociales una histórica coyuntura, que le conduce a desenvolverse en una sociedad complejizada. Hoy es pertinente afrontar el desafío de descifrar los signos de los tiempos y ofrecer respuestas y soluciones que son reclamadas como lo puntualiza Gil (2013); todo ello en vista de que se vislumbran inéditas situaciones y fenómenos de naturaleza social, que demandan cada vez un mayor compromiso interdisciplinario por parte de todos los profesionales de ésta área del conocimiento, entre ellos los educadores, a quienes les corresponde asumir las problemáticas de una humanidad crecida en número como producto de la explosión demográfica, situación que de acuerdo a Lombardi (2013), es un fenómeno social que incide en el estilo de vida del hombre, en el diseño de políticas y toma de decisiones en la dinámica de organizaciones públicas y privadas de interés colectivo.

En esta línea discursiva se advierte el desplazamiento de valores humanos por una franca

tendencia mercantilista, en medio del agotamiento de los sistemas tradicionales político-económicos de producción, como fundamento de una problemática anclada de manera profunda en la cultura actual. Se trata de una situación que se evidencia en las organizaciones educativas que capacitan en todas las áreas del conocimiento, entre ellas la turística; los referidos cambios de priorización en los valores tradicionales, que observan una complejización en las relaciones interpersonales, lo que señala el desafío de la educación turística ofrecido para todos los grupos etarios, entre ellos el dirigido al adulto mayor: Geroturismo, ante una civilización que en líneas generales pareciera haber perdido su norte, y que se encuentra deshumanizada, observando a menudo la prevalencia de desmanes como la desigualdad social, pobreza y contaminación del medio ambiente, enmarcados en una panorámica incierta como lo afirma Morín (2011).

Ahora bien, con un sentido contextualizante de lo significa la conexión de los constructos: educación geroturística y visión compleja, se identificaron algunas investigaciones realizadas sobre el tópico de la resiliencia organizacional y educación; estudios que fungen como antecedentes del presente trabajo, entre los cuales se ubican:

a.- Muñoz (2005): Educar para la resiliencia: un cambio de mirada en la prevención de situaciones de riesgo social (trabajo efectuado para la Universidad Complutense de Madrid, España); b.- Monroy, Roza y Sierra (2006): Resiliencia, humanismo y psicoanálisis: influencias, encuentro y desencuentros (Estudio reconocido por la Universidad de la sabana, Colombia) c.- Bird (2009): Resiliencia: el Reto de la Educación (investigación realizada para La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: UNESCO); d.- Medina (2012): La resiliencia y su empleo en las organizaciones (investigación realizada para la Universidad Nacional Autónoma de México: UNAM), e.- Vega (2012): Organizaciones resilientes: una mirada hacia su conformación (investigación reconocida por el Colegio mayor de Nuestra Señora del Rosario, Colombia); f.- Otalvaro y colaboradores (2013): Respuestas resilientes de la comunidad Educativa en el Municipio de Urrao, Antioquia ante el riesgo producido por los conflictos violentos, (Investigación avalada por Departamento de Desarrollo Humano del Banco Mundial, Colombia).

Las investigaciones anteriormente expuestas en su conjunto, abordan la resiliencia organizacional y la educación: como una nueva epistemología sobre el desarrollo humano, a través de una proceso coherente compuesto por conocimientos y habilidades que invitan a tener una mirada positiva del hombre en su existencia y motivan al docente a actuar como guía/mediador de aprendizajes significativos, promoviendo cualidades y valores como: el humor, la fantasía, el afecto, la aceptación de sí mismo, puntualizado en la investigación señalada con el literal (a); dirigida a la búsqueda de los orígenes de la resiliencia bajo dos dimensiones: primero, el psicoanalista, vinculando lo afectivo y segundo humanista, en el cual la resiliencia es asociada con los conceptos de autorrealización y dimensión espiritual del hombre, enfatizado en la disertación marcada con el literal (b); bajo un enfoque positivo como política de Estado, dirigida a elevar la moral de los ciudadanos, empleando la resiliencia en la educación, centrada en el futuro para lograr el entrecruzamiento de los procesos generativos, la adaptación y la creatividad, subrayado en la indagación destacada con el literal (c).

En este orden de ideas, otras investigaciones identificadas también hacen su aporte al presente estudio, al abordarlo: a partir del análisis y discusión en torno al concepto de resiliencia y su aplicación organizacional, al distinguirla como la capacidad de una organización de aceptar y enfrentar la realidad como un sistema para absorber los cambios que se generan repentinamente hasta alejarse de los resultados desfavorables que inhiben los procesos vitales del sistema, señalado en la indagación puntualizada con el literal (d); resaltando la incidencia en el comportamiento organizacional de la inestabilidad política, económica, social y medioambiental, centrándose en las condiciones que posibilitan la adaptación y desarrollo organizacional de una manera más eficaz y eficiente, recalcado en el estudio nombrado con el literal (e); y finalmente como un estudio que emplea las estrategias resilientes para atenuar el nivel de violencia y resentimiento social en una

comunidad educativa, revitalizando el compromiso de los sujetos con proyectos de vida, desarrollo social y humano del territorio para contribuir a la convivencia, como se mencionó en el trabajo apuntado en el literal (f).

En lo anteriormente expuesto se encuentra la justificación e importancia de la presente disertación, desarrollada bajo la visión compleja, en la cual se considera la dimensión humana e incidencia de la resiliencia organizacional en el sector educativo, dirigida sobre una sub-área de la educación turística: el Geroturismo (turismo dirigido al adulto mayor), por medio del desarrollo, primero de la gestión de una motivación en valores que favorece en una dimensión personal: el autoconocimiento, aceptación y manejo de las situaciones de conflicto y luego promueve a través del ejemplo: conocimientos y actitudes resilientes de superación en otros miembros de la organización, persuadiéndolos de conducirse bajo la misma tónica positiva. Todo ello dirigido a contribuir en el área educativa a través de una investigación de enfoque cualitativo, cuyo objetivo general fue: Desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación geroturística, lo cual implicó el cumplimiento de una serie de fases o pasos previos como la definición de algunos términos básicos, que por medio de un análisis crítico permitió abordar este tópico investigativo de relevante incidencia social.

Ante lo argumentado surgen una serie de interrogantes cuya solución conforman el cuerpo estructural del presente artículo; el análisis o desarrollo (contexto epistémico) se encuentra en las respuestas de las preguntas: I.-¿Qué es la resiliencia?, origen etimológico, diversidad de acepciones y empleo organizativo, II.- ¿Por qué se debate en el ámbito turístico sobre una transición paradigmática?, III.- ¿Quién es el adulto mayor: características biopsicosociales, necesidades de recreación y apropiado uso del tiempo libre? y IV.- ¿Qué es el Geroturismo?, los resultados de la investigación (Contexto interpretativo) se ubican en la solución de la pregunta: V.- ¿Cuál es la incidencia de la resiliencia organizacional en el ámbito de la educación turística y geroturística?

Asimismo, la discusión de los resultados de la investigación se ubican en la respuesta al cuestionamiento: VI.- ¿Cómo promover la resiliencia organizacional en el ámbito educativo turístico y geroturístico?; las reflexiones finales en: VII.- ¿Cómo desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación turística y geroturística?; pero antes se expone la metodología (contexto procedimental), todo ello en una estructura de discurso coherente que culminará con la exposición de la bibliografía.

II. Metodología

Contexto procedimental

La presente disertación parte de un estudio hermenéutico, que de acuerdo a Lanceros, Ortiz y Patxi (2005), favorece la interpretación de las particularidades del hombre, los hechos de su contexto sociocultural, histórico y natural, permitiendo el descubrimiento del significado de las cosas, los vocablos escritos, gestos y acciones humanas en general. En este caso se trata de un estudio conducido en el área turística, abordando la sub-área: geroturismo, enmarcado en el campo de la resiliencia organizacional como tema de interés en el ámbito educativo, que se enmarca en la línea de investigación de la revista digital del Colegio Universitario Hotel Escuela de Los Andes Venezolanos (CUHELAV), a través de una iniciativa de investigación que corresponde además, con la referida coyuntura de transición paradigmática, emergente del pensamiento, referida en la introducción de esta disertación, en la que considera lo complejo: Morín (2011) y lo cualitativo Martínez (2011). Estos enfoques favorecen una amplia intervención de la realidad, enmarcados en la referida corriente emergente del pensamiento, en cuanto garantizan la inter-subjetividad a través de la triangulación de fuentes con distintos puntos de vistas de especialistas: teóricos estudiados.

El estudio se sistematiza de la manera siguiente: a.-fase documental (revisión de la literatura especializada a través de lecturas analíticas, exploratorias y de nivel evaluativo para la categorización

de fuentes documentales y antecedentes investigativos) b.- fase de triangulación de fuentes: contraste de información planteada por cada autor, confrontando entre sí: coincidencias y diferencias en cuanto a los argumentos expuestos por los investigadores; c.- por último se presenta una síntesis y aporte reflexivo sobre el tema, estableciendo las reflexiones finales de la investigación.

III. ANÁLISIS Y DESARROLLO

Contexto epistémico

I.- ¿Qué es la resiliencia?

Origen etimológico, diversidad de acepciones y empleo organizativo. El término resiliencia es aún un vocablo en construcción cuyo origen etimológico proviene del verbo latino *resilio*, *resilire*, que significa saltar hacia atrás o rebotar. Este vocablo posee según Pittaluga (2013), varias acepciones dependiendo del contexto en el cual sea empleado: en el campo de la física (disciplina de origen) se relaciona con la capacidad de los cuerpos para recuperar su forma inicial después de haber sufrido deformaciones como resultado de la aplicación de una fuerza (cualidades de un resorte); en biología según el Instituto Español de Resiliencia (2013), es una condición innata en vista de que existe genéticamente posibilidad de producir ciertos neurotransmisores que favorecen bioquímicamente la resiliencia: serotonina, noradrenalina, dopamina y hormonas que inciden en el comportamiento emocional.

En sociología, la resiliencia se aplica a la manera como los grupos sociales superan resultados adversos, restableciendo lazos internos, permitiendo la prevalencia de una homeóstasis de índole colectivo, la cual habrá de evitar el fracaso de su propia sinergia; mientras que, en psicología se asocia a la capacidad de las personas o grupos de personas de superar el dolor emocional, adaptándose en dicha experiencia a los cambios y a las crisis vitales, resultando clave para una vida saludable, pues constituye una competencia personal que integra procesos cognitivos, afectivos, racionales y conductuales que hacen posible confrontar con éxito las situaciones de riesgo y sus consecuencias.

Ahora bien, en la llamada cultura empresarial u organizacional la resiliencia se asume como un fenómeno individual, familiar, y grupal, Liebenberg y Ungar (2005), definen como características resilientes la capacidad universal que permite a una persona o grupo, prevenir, minimizar o superar los efectos perjudiciales de la adversidad. En tal sentido, la resiliencia organizacional se asocia a la manera como un grupo de personas o empresas reaccionan al haber atravesado circunstancias difíciles, desastres naturales o provocados por la mano del hombre.

En este orden Vega (2012), señala que: "...las organizaciones en el planeta son parte activa de un entorno cada vez más cambiante, regido por inestabilidad política, económica, social y medioambiental" (p. 5); de lo cual se puede interpretar que más que fijarse en causas, es necesario proponer soluciones; la resiliencia organizacional se ocupa de visualizar aquellas situaciones y condiciones que posibilitan la adaptación y desarrollo de manera eficaz.

IV.- ¿POR QUÉ SE DEBATE EN EL ÁMBITO TURÍSTICO SOBRE UNA TRANSICIÓN PARADIGMÁTICA?

La comprensión del término paradigma bajo un enfoque académico – científico, trascurre de lo cuantitativo hasta lo emergente, sin excluir los anteriores modelos. Se trata precisamente en la reflexión de amalgamar las diferentes visiones de la realidad sobre una nueva perspectiva en construcción, más compleja, que trasciende lo sistémico, holístico, integral o global, hasta abordar de manera asertiva los retos y desafíos del presente siglo.

En esta línea, la humanidad experimenta tiempos de cambios vertiginosos, los indicadores son contundentes: el desarrollo de las telecomunicaciones, las transmisiones vía satélite, la conquista del

espacio, el desarrollo de la informática y consolidación de la mega red de información (internet), la comunicación por telefonía móvil, el desarrollo de la televisión por cable, los avances en la medicina: el descubrimiento de la penicilina, las vacunas, los trasplantes de órganos, las nuevas técnicas quirúrgicas de intervención, el manejo del genoma humano y la manipulación de las células madres, la biomecánica, entre otros.

En el referido contexto, se aprecia una transición paradigmática, que compromete el abordaje de la formación en el área turística y de manera específica en la geroturística, dirigida a favorecer la recreación y esparcimiento de la población adulta mayor, como parte de las ciencias sociales, considerando las nuevas perspectivas y retos por alcanzar el apropiado manejo de recursos y talentos humanos en esta área del conocimiento, conducidos bajo una visión compleja y humanista, es decir sobre la incidencia de lo académico-científico, en un proceso de enseñanza y aprendizaje, que retoma bajo la visión compleja, el enfoque sobre el hombre en su esencia, integrándolo como parte de un ecosistema natural, apartado del sentido antropocéntrico que señala Morín (2011).

Los referidos avances en el campo de la ciencia y la tecnología, invitan a reflexionar sobre una época de coyuntura, de transformación en los modelos epistémicos, que representan la forma como el ser humano se percibe así mismo y a su contexto; todo ello incidiendo en la manera de hacer ciencia y organizar la enseñanza. Se trata de un estadio de tiempo en el cual, las ciencias sociales vuelven de manera emergente a sus intereses más allá de los clásicos indicadores internacionales que plantea la ONU (1961), preocupados por conducir un verdadero desarrollo humano; se trata de uno que permita el alcance de la autorrealización que puntualiza Maslow (1934), al trascender lo material, para alcanzar un elevado nivel psicosocial y espiritual.

En este orden de ideas, la referida preocupación social ocupa a todas las organizaciones educativas, las cuales bajo una visión compleja y humanista, demandan hoy el ejercicio de una ciencia desarrollada bajo una óptica emergente, como lo sugiere Martínez (2011), fundamentada en un nuevo orden ético, que beneficie el desarrollo humano, en toda iniciativa de formación, como lo puntualiza Morín (1999): "...la reforma de la enseñanza debe conducir a la reforma del pensamiento y la reforma del pensamiento debe conducir a la reforma de la enseñanza" (p.21).

Ante lo argumentado la transición paradigmática que envuelve a la incertidumbre y el desequilibrio del panorama global actual alcanza los quehaceres turísticos y educativos, los cuales, encuentran en la resiliencia organizacional una alternativa para reconducir el proceso enseñanza y aprendizaje de regreso al interés genuino del ser humano en formación, con miras a la praxis e internalización de una nueva visión de desarrollo, enfocando el éxito personal, al bienestar colectivo, la preservación del planeta y la trascendencia humana.

¿QUIÉN ES EL ADULTO MAYOR: CARACTERÍSTICAS BIOPSIOSOCIALES, NECESIDADES DE RECREACIÓN Y APROPIADO USO DEL TIEMPO LIBRE?

El adulto mayor o geronte es aquella persona que experimenta la etapa de la vejez o "adultez tardía" como lo señala Feldman, Olds y Papalia (2005); se trata de una persona con una edad igual o superior a los 60 años de acuerdo a la Ley de Servicios Sociales: definición legalmente establecida en Venezuela (2005), en su artículo N°. 7. Este documento legal operacionaliza lo planteado en el artículo 80 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), con relación a las garantías de protección y participación social de este grupo etario. Entre los aspectos sociodemográficos culturales y de salud se puede mencionar que el adulto mayor venezolano, tiene una expectativa de vida que alcanza los 70 años de edad, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud: OMS (2012) y como el resto de sus contemporáneos en Latinoamérica no escapaba a los índices de morbilidad y mortalidad (estadísticas de patologías y causas de muerte) relacionadas según esta fuente frecuentemente a enfermedades cardiovasculares, accidentes automovilísticos y cáncer.

El adulto mayor en Venezuela vivencia complejas incidencias biopsicosociales, culturales y espirituales producto del envejecimiento: proceso natural en el que se observan particularidades que inciden, de acuerdo a Cornachione (2006), en la habilidad cognitiva: interviniendo en ello aspectos genéticos, físico-ambientales y de estilo de vida. En este orden de ideas, en una dimensión biológica, el geronte experimenta el efecto de cambios en órganos y tejidos: crecimiento, maduración, con un desgaste natural orientado a la culminación de un ciclo vital. En tal sentido Revilla (2013), señala que el envejecimiento evidencia aspectos favorables y desfavorables en su dimensión psicosocial; en lo Psicológico: consolidación de la personalidad; se posee una visión clara de la existencia y el aspecto menos favorable la predisposición a la depresión y baja autoestima, por la no preparación para experimentar situaciones desconocidas que ameritan adaptación dependiendo de las propias habilidades resilientes, manejo y control de variables como el apoyo familiar y sociedad en general. En lo social: el proceso de envejecimiento evidencia cambios de roles con incidencias favorables y desfavorables. La jubilación se presenta con el llamado síndrome post-jubilatorio (rito de paso), en el que se comienza a evidenciar la pérdida del estatus del trabajador, con las implicaciones económicas y de desinserción social y producto de la pérdida de estatus.

Con relación a las necesidades de recreación y apropiado uso del tiempo libre, el adulto mayor posee habilidades resilientes, las cuales son señaladas con frecuencia por los investigadores en el área geriátrica y gerontológica, entre ellos Véliz (2011), quien afirma que el geronte observan la paradoja del bienestar en la vejez, al expresar satisfacción con relación a diferentes aspectos de su existencia, más allá de las dificultades frecuentes en la dimensión psicosocial y salud: los adultos mayores que han logrado mantener la salud física, cognitiva, social, han adecuado su estilo y calidad de vida, operacionalizan un modelo de: selección, optimización y compensación. Estas personas demandan participar en actividades geroturísticas, que proporcionen recreación, esparcimiento como cualquier otro grupo etario y pueden hacer uso de sus habilidades y recursos para involucrarse en aspectos positivos y actividades de interés, evitando estados afectivos negativos: auto-compasión, ira y depresión individual que favorecen la adaptación y el equilibrio emocional.

V. QUÉ ES EL GEROTURISMO?

El turismo como actividad económica de impacto psicosocial, trasciende hoy a la simple asociación de traslado de personas a través de viajes, de un entorno habitual a diferentes espacios geográficos: locales, nacionales, o internacionales, por motivos: académicos, negocios, ocio para ubicarse en diferentes estancias, por un período mínimo de un pernocte considerado en una noche de estadía como unidad y como máximo 365 días. En este traslado, quien viaja "el turista", solicita diversidad de servicios: hospedaje, alimentación, recreación, transporte información y orientación general, entre otros servicios. Organización Mundial del Turismo (2010).

Ahora bien, entre las diferentes categorías que se pueden sub-dividir el área turística, dependiendo del sector social al cual se encuentra dirigido, cuando esta actividad social se orienta al grupo etario compuesto por adultos mayores, es decir, que aborda al conjunto de personas con edad igual o superior a 60 años, se está alcanzando los linderos de una sub-área específica de atención turística: el Geroturismo, en esta, se trata de cubrir las necesidades de recreación y esparcimiento de este grupo etario, lógicamente demandante de una atención integral acorde con sus intereses, necesidades y posibilidades motoras y cognitivas de reserva.

En este contexto, el Geroturismo cubre con frecuencia áreas relacionadas con el aspecto salud, puesto que el traslado de algunas personas mayores, obedece a menudo a la búsqueda de un bienestar integral: biopsicosocial, que sólo se alcanza a través de un trato especializado, conduciéndose esta actividad por una dimensión terapéutica, puesto que permite el apropiado uso del tiempo libre, la socialización con grupos contemporáneos en edad, además de recreación y esparcimiento bajo una perspectiva intergeneracional, es decir, con otros grupo etarios, Acerenza (2012).

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Contexto interpretativo:

V.- ¿Cuál es la incidencia de la resiliencia organizacional en el ámbito de la educación turística y geroturística?

La revisión documental y la triangulación de fuentes favorecieron la fundamentación teórico-referencial (epísteme), obteniéndose información valiosa durante la aplicación de una matriz de triangulación, con la cual se identificaron “aspectos coincidentes” emitidos por cada teórico, para luego destacar “aspectos diferenciales” (intervenidos y destacados) en cuanto al énfasis priorizados por cada fuente, que ofrecen respuesta a la citada pregunta: V.

a.- Coincidencias, en relación a los aspectos medulares que definen el término resiliencia organizacional en el área educativa en general, existen aspectos que han de ser considerados en el área de la educación turística y geroturística específicamente:

La resiliencia organizacional es definida por la mayoría de los autores como una capacidad que permite a las personas y a las organizaciones resistir a las situaciones adversas y sobrevivir a partir de una actitud de elasticidad positiva. Ese “Deber Ser”, ha de conducir a los miembros de la organización, quienes de manera integrada, habrán de compartir valores y cualidades que les integrarán como equipo de trabajo.

b.- Diferencias, en cuanto a los argumentos expuestos por los especialistas, puntualizando algunas posiciones que distinguen su apreciación sobre la resiliencia organizacional:

- Muñoz (2005): enfatiza el aspecto protagónico del docente, puesto que debe promover dentro de la organización educativa cualidades y valores: el humor, la fantasía, el afecto, la aceptación de sí mismo, para alcanzar la responsabilidad colectiva.

- Monroy, Roza y Sierra (2006): se dirigen hacia la génesis: buscando sus orígenes bajo dos perceptivas: el psicoanálisis, vinculado a lo afectivo, en tanto que para el humanismo, la resiliencia es asociada con los conceptos de autorrealización y dimensión espiritual del hombre.

- Bird (2009): plantea la resiliencia organizacional como un “Deber Ser”, que ha de operar a partir de un nivel de alta gerencia y permear a los estratos subordinados en el organigrama, por medio de una actitud digna de lucha y superación.

- Medina (2012): puntualiza la capacidad de aceptar y enfrentar la realidad: para absorber los cambios, que se presentan como una serie de crisis repentinas y conservar, su tesis, la cual consiste en alejarse de los resultados inhibidores de los procesos vitales del sistema: reconociendo, adaptando y absorbiendo las variaciones, los cambios, las alteraciones, los trastornos y las sorpresas.

- Vega (2012): relaciona la resiliencia con un sentido causa-efecto, que genera esta situación y se preocupa de observar aquellas condiciones que posibilitan adaptarse y desarrollarse de una manera más eficaz y eficiente, asociando en un sentido biologicista: a la teoría evolutiva, en la cual los individuos más aptos son capaces de sobrevivir.

- Otalvaro y colaboradores (2013): se dirigen sobre la praxis: determinado alternativas de solución deductiva y pedagógica, así como políticas públicas, para el desarrollo de capacidades resilientes en las comunidades educativas y así contribuir a romper con la cultura de la violencia.

c.- Síntesis:

Los argumentos destacados: palabras y frases claves brindan finalmente, junto a la ideas coincidentes, respuesta a la pregunta: ¿V, develándose que entre las ventajas que ofrece la resiliencia organizacional en el sector educativo y que se pueden transpolar al sector de la educación turística y geroturística, se identifican la posibilidad de regresar hacia una perspectiva humanista, lo cual se traduce en operacionalizar un comportamiento profesional complejo, en el que se considera la integración de todos los aspectos interactuantes en la relación hombre-contexto.

De tal forma, se deben estructurar acciones en los procesos de organización educativa, para ofrecer a las organizaciones la posibilidad de retomar la idea del grupo humano, el cual que amerita ser considerado en cuanto a sus relaciones para sobreponerse a la adversidad y preocupaciones de índole común. Esta visión compleja y humanista, ha de desarrollarse en escenarios en los que se evidencia el proceso enseñanza y aprendizaje, e incluso fuera del ámbito educativo, puntualizando la necesidad de operacionalizar el “Deber Ser” implícito en el diseño y aplicación de estrategias resilientes, en las cuales se promuevan y apliquen valores humanos como: solidaridad, respeto, participación, entre otros.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Contexto emergente:

¿CÓMO PROMOVER LA RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN EL ÁMBITO EDUCATIVO TURÍSTICO Y GEROTURÍSTICO?

Alcanzar la resiliencia organizacional en el ámbito educativo turístico y geroturístico, bajo una visión compleja, se traduce en la tarea de plantearse la optimización de la calidad de vida intra-institucional, es decir de todos los miembros de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, servidores públicos y líderes comunitarios comprometidos con la educación universitaria. Todos los actores señalados, han de involucrarse en la tarea de reflexionar sobre la referida humanización de los procesos organizacionales, a partir de las habilidades, cualidades y fortalezas del grupo. Se trata de motivar un comportamiento resiliente a través del empleo de las cualidades y habilidades de cada miembro en el desarrollo, ejecución y evaluación de los planes de acción; todo ese “Deber ser” señalado en su conjunto.

Las estrategias resilientes a ejecutar han de conducir a la protección del grupo humano, Véliz (2011), las agrupa en: (I) protectores psicosociales, (II) cognitivos, (III) afectivos, (IV) temperamentales y (V) socioculturales; estrategias que en su conjunto permiten que la resiliencia aminore los efectos de riesgos, que genera el desconocimiento sobre las demandas de los nuevos paradigmas inmersos en la práctica docente actual en Venezuela, que exige la participación protagónica, corresponsabilidad, interacción e intercambio de las organizaciones educativas con las comunidades organizadas, como lo establece el artículo N° 5, de la Ley orgánica de Educación: LOE (2009); en este orden de ideas, todo el proceso de acoplar voluntades bajo una visión compleja, por demás humana y resiliente, implica la valoración de aportes individuales y grupales en la toma de decisiones de aquello, que sea de interés para el beneficio del proceso de enseñanza y aprendizaje de los educandos.

Los aspectos señalados fundamentan, siguiendo los señalamientos de Véliz (ob. cit), el diseño y desarrollo de un plan de acción permanente de sensibilización en el área de la resiliencia organizacional en el ámbito educativo, el cual bajo la visión compleja se traduce en potenciar en el talento humano de toda organización, una mentalidad flexible, es decir, adecuada a un modelo de comportamiento autoeficiente, garantizado por el desarrollo de una disciplina personal en el que se emplee: la inteligencia emocional (control y manejo de las emociones), la inteligencia social (desenvolvimiento asertivo en las relaciones con las demás personas), la inteligencia práctica (aplicación del conocimiento adquirido); todo ello, por medio de la realización de actividades socio-recreativas, la ejecución de cursos y talleres, la sensibilización continua del personal sobre tópicos de

interés para el docente y miembros de la comunidad educativa en general, desarrollando un sentido de inclusión de espacios intergeneracionales de participación.

Se trata entre otras estrategias de sensibilización y educación, de la posible aplicación de actividades socio-recreativas y académicas con temas como: el autoconocimiento, la autoestima, la realización personal, la felicidad, el trabajo en equipo y proyecto de vida, entre otros tópicos humanistas, que se enmarcan de manera asertiva en la resiliencia organizacional, con el propósito de: a.- Fortalecer los vínculos socio-afectivos, académicos y laborales entre las personas que forman parte de la comunidad educativa; b.- favorecer la comunicación interpersonal; c.- presentar normas claras de funcionamiento; d.- fijar acuerdos y compromisos; e.- ofrecer afecto y reconocimiento a las personas que forman parte de la organización; f. elevar las expectativas de todo el talento humano, pero con un sentido realista, en el cual se fomente la activa participación de todos, lo que significa involucrarlos en el proceso de toma de decisiones.

VII. REFLEXIONES FINALES

A través del análisis cualitativo se logró identificar una fundamentación teórica y filosófica que trascendió incluso a una dimensión espiritual para posibilitar la elaboración de la respuesta a la pregunta: VII.- ¿Cómo desarrollar bajo la visión compleja una disertación sobre la resiliencia organizacional y la educación turística y geroturística? La respuesta a este cuestionamiento se inicia en la génesis del vocablo educación, el cual abordado a partir de su esencia, opera como un proceso dinámico, demandante de la adecuación constante de las necesidades más intrínsecas del ser humano como individuo y de inmediato como miembro de una sociedad exigente y cambiante.

La puesta en práctica de un currículo dinámico concebido sobre un basamento filosófico en pro del desarrollo del colectivo, no ha de perder de vista en primer lugar, el norte de la formación y satisfacción de las necesidades más elevadas del hombre como persona, esta premisa apertura espacios para la referida operacionalización del "Deber Ser" de los constructos teóricos, planteados en buena ley por investigadores del campo de la educación turística, a través de las concepciones curriculares orientadas a abrir mayores espacios para la praxis: integradora, participativa, autocrítica y autoreguladora.

La resiliencia organizacional en el ámbito educativo encuentra en la transición paradigmática, espacios vinculantes para la actualización en la igualmente compleja dimensión bio-psico-socio-cultural y espiritual del hombre; de allí la necesidad del desarrollo de un plan de formación permanente en esta área, la cual evidencia la transición paradigmática, con base en los comentados valores humanistas, que permitan internalizar la misión y la visión organizacional de cada uno de los miembros de los centros de formación, considerando el intercambio y vinculación de saberes, afectos y conocimientos con la comunidad educativa, apartando prejuicios y elevando así el sentido de pertenencia.

Es en esa visión integradora que la organización educativa, con la señalada comunidad, asumirá el reto de dirigir esfuerzos hacia una atención humanizada no sólo en el espacio micro del aula: escenario frecuente para el desarrollo del proceso enseñanza y aprendizaje, sino a través del trabajo colaborativo procurando una orientación que irá más allá, contribuyendo a una cultura organizativa resiliente que demandará al docente: operacionalizar en su micro espacio personal y laboral, el mencionado "deber ser" de valores humanistas que promoverán en todos los miembros de la comunidad educativa la capacidad de resistencia y superación a la adversidad, siguiendo precisamente una óptica compleja, que permitirá la conexión humanista desde la perspectiva multi e inter-disciplinaria a la trans-disciplinaria, favoreciendo la comunicación intra e inter-personal y finalmente organizacional, actuando en un contexto urbano y natural como un sólo ecosistema viviente.

REFERENCIAS

- Acerenza, M. (2012). Conceptualización, origen y evolución del Turismo. DDF. México: Trillas.
- Bird, L. (2009). Resiliencia: el Reto de la Educación. Carta informativa del IIFE. Revisado el 09 de julio de 2014 en <http://goo.gl/CfEsxm>.
- Gil, R. (2013). La Gerencia para el Desarrollo Humano. 1ras Jornadas de Reflexión del Programa Post-Doctoral Gerencia para el Desarrollo Humano. Revisado el 18 de enero de 2014 en: <http://www.saber.ula.ve/handle/>.
- Instituto Español de Resiliencia (2012). Formación y desarrollo. Publicaciones. Revisado el 09 de noviembre de 2013 en: <http://www.resiliencia-ier.es>
- Lanceros, A.; Ortiz, O. y PatxisJ. (2005). Claves de hermética: para la filosofía, la cultura y la sociedad. Bilbao. Universidad de Deusto. Revisado el 09 de noviembre de 2013 en: <http://www.google.co.ve/#hl=es-419&tbo=d&sclient=psy>.
- Liebenberg, L. y Ungar, M. (2005): El proyecto internacional de Resiliencia: Un enfoque de métodos mixtos para el estudio de la resiliencia a través del culto. The International Resilience project. Revisado el 09 de noviembre de 2013 en: www.resilienceproject.org/.
- Lombardi, Á. (2013). La investigación científica y desarrollo, a la luz de los cambios paradigmáticos del presentes siglo, 1eras Jornadas de Reflexión del Programa Post-doctoral Gerencia para el Desarrollo Humano. Revisado el 18 de enero de 2014 en: <http://www.saber.ula.ve/handle/>.
- Organización de Naciones Unidas: ONU (1961), Definición y Medición del Nivel Internacional del Nivel de vida. Publicación de las Naciones Unidad. Revisado el 10 de junio de 2014 en http://unstats.un.org/unsd/publication/seriees/seriees_cn3_270_rev1s.pdf.
- Organización Internacional del Turismo (2010). Hacia un concepto de Turismo. Tomado de: VI. El geoturismo: una modalidad de turismo alternativo. En www2.inecc.gob.mx/publicaciones/libros/669/geoturismo.pdf.
- Otalvaro, C. y colaboradores (2013): Respuestas resilientes de la comunidad Educativa en el Municipio de Urrao, Antioquia ante el riesgo producido por los conflictos violentos. Revisado el 10 de julio de 2014 en: <http://goo.gl/YfTHi4>
- Pittaluga, C. (2013). Liderazgo Resiliente: la innovación en entornos adversos. Caracas. Venezuela: GALAC.
- Martínez, M. (2011). Ciencia y Arte en la metodología cualitativa. Caracas. Venezuela: Editorial Trillas.
- Maslow, A. (1934). Jerarquía de necesidades de Maslow's hierarchy of needs" from psychology. Revisado el 21 de octubre de 2013 en: Lijnlínea:<http://ww2.sccsc.edu/CETL/files/20HIERARCHY%20OF%20NEEDS.pdf>.
- Medina, C. (junio, 2012). La Resiliencia y su empleo en las organizaciones. Gestión y estrategia. Revisado el 09 de julio de 2014 en <http://goo.gl/Qgyfg2>
- Morín, E. (1999). La cabeza bien puesta. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Morín, E. (2011). La vía para el futuro de la humanidad. Barcelona. España: PAIDOS
- Monroy, K., Rozo, J. y Sierra, L. (junio, 2006): Resiliencia, Humanismo y Psicoanálisis: influencias, encuentro y desencuentros. Trabajo de Grado. Universidad de la Sabana. Colombia. Revisado el 07 de julio de 2014 en <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/.../131402.pdf>.
- Muñoz, V. (2005). Educar para la resiliencia: Un cambio de mirada en la prevención de Situaciones de riesgo social. Revistas científicas complutenses. 107-124 Revisado el 05 de julio de 2014 en <http://revistas.ucm.es/index.php/>.
- Vega, R. (2012). La Resiliencia y su Empleo en las organizaciones. Gestión y estrategia. Revisado el 12 de julio de 2014 en: <http://goo.gl/CZY3rFf>.
- Véliz, F. (2011). Resiliencia organizacional. Newfield Network Latinoamérica. Revisado el 13 de diciembre de 2013 en: <http://goo.gl/OnRnzU>