

Gestión del conocimiento en organizaciones de voluntariado.

Propuesta sistémica para el apoyo al paciente oncológico,

Barquisimeto, Venezuela

MANAGEMENT OF KNOWLEDGE IN VOLUNTEER ORGANIZATIONS.

A SYSTEMIC PROPOSAL TO SUPPORT CANCER PATIENTS,

BARQUISIMETO, VENEZUELA

Beatriz Carolina CARVAJAL*

RESUMEN

En este artículo se realiza una propuesta de gestión del conocimiento para organizaciones de voluntariado dedicadas al apoyo emocional y económico al paciente oncológico. Se hace la propuesta, basada en los resultados de una investigación previa¹, y desde una perspectiva sistémica se plantea una gerencia que renueve la transferencia de los conocimientos en y hacia el entorno con apertura al aprendizaje organizacional. Como resultado se tendría una estructura humana que podría ser un medio exitoso para mejorar el pronóstico del paciente y el desarrollo personal de los componentes del grupo de voluntarios al fortalecer sus vínculos como equipo.

Palabras Clave: gestión del conocimiento, perspectiva sistémica, transferencia de conocimiento, voluntariado, pacientes oncológicos.

ABSTRACT

In this paper it is proposed management knowledge for volunteer organizations dedicated to provide economical and emotional support to oncology's patients. It is done, from a systemic perspective, a management to renew the transfer of knowledge and to the environment, and openness to organizational learning. As a result, there would be a human structure that could be a successful means of improving the patient's prognosis and the personal development of members of the group of volunteers to strengthen their ties as a team they are.

Keywords: knowledge management, systemic perspective, knowledge transfer, volunteers, cancer patients.

RECIBIDO: 23/07/2016

ACEPTADO: 16/04/2017

* Venezolana. Postdoctora egresada del Programa Multidisciplinario de Formación Continua para Doctores en Ciencias Sociales, Ciencias de la Comunicación, Humanidades y Artes, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina, (2008); Doctora en Ciencias Humanas por la Universidad del Zulia. Venezuela. (2006). Magister Scientiarum en Planificación y Sociología de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos "Ezequiel Zamora". Venezuela. Profesora Titular del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto, Venezuela. Adscrita al PEEI Nivel B, y al PEILA Nivel III. becaro777@gmail.com, beatrizcarvajal@ucla.edu.ve Fax: 0058 251 2591401 1.

¹ La investigación realizada previamente se denomina: VISIÓN SISTÉMICA Y GESTÁLTICA DEL APOYO COMUNICACIONAL AL PACIENTE CON CÁNCER. Propuesta desde la praxis. (Badan Lara y Clínicas de mamas; Barquisimeto, Venezuela), y se encuentra registrada en el Consejo de Desarrollo Científico, Tecnológico y Humanístico (CDCHT) de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" en Venezuela con el número: 002-RAC-2014.

“Nada, en el sentido supramental, es realmente finito; se funda en un sentimiento de todo en cada uno y de cada uno en todo” (Aurobindo, citado por Capra, 1992:332)

INTRODUCCIÓN

De entrada, en este papel de trabajo se aborda el tema de la gestión del conocimiento en organizaciones de voluntariado, dedicadas al apoyo emocional y económico del paciente con cáncer. Este acercamiento se realiza sustentado en los resultados de una investigación previa, y de la experiencia derivada de un proyecto de extensión ejecutado durante el periodo 2014-2015², (ambas concluidas por quien escribe) De esas experiencias emana la propuesta de gestión que se presentará aquí. Así, el objetivo en este artículo es: postular una propuesta que sirva para orientar a los actores sociales de las organizaciones de voluntariado en la clasificación, almacenamiento y transferencia de los conocimientos en y hacia el entorno.

Se partió de la siguiente premisa: en las dos Fundaciones³ donde se realizó la investigación convivida- a pesar del interés que muestran estas organizaciones en realizar una gestión del conocimiento centrada en el apoyo humanístico e integral al paciente oncológico- se observa una tendencia hacia una cultura organizacional en la que prevalece una estructura jerárquica, en las que se crean territorios, espacios individuales que eventualmente se mezclan pero no se integran, se marcan distancias, separando en un formato complejo las funciones de cada elemento; dejando de pensar en términos plurales para agudizar las diferencias individuales.

En ese sentido, surge la siguiente interrogante: ¿qué elementos, pudieran ser modificados, en la gestión del conocimiento en esas fundaciones, a fin de generar una estructura humana que podría ser un medio exitoso para mejorar el pronóstico del paciente y el desarrollo personal de los componentes del grupo de voluntarios al fortalecer sus vínculos como equipo de trabajo?

² El proyecto de extensión: “Capacitación humanista comunicacional al voluntariado de Badan y Fundamama (Barquisimeto-Edo Lara) para el apoyo a pacientes con cáncer y sus familiares”, y fue registrado ante la Dirección de Extensión Universitaria con el número: EU-AC-001-2015

³ **a)** Fundación Banco de Drogas Antineoplásicas; organización sin fines de lucro, de utilidad pública de servicio a la comunidad. Su espectro de atención incluye al estado Lara, y, también, a los estados circunvecinos: Barinas, Portuguesa, Yaracuy y Trujillo (Fundación Badan, 2015) y **b)** Fundamama, organización no gubernamental sin fines de lucro fundada en año 2002, en el área de asistencia a la paciente con cáncer de mama y sus familiares, con una zona de influencia en la que atiende a pacientes de los estados: Lara, Portuguesa, Falcón, Trujillo, Yaracuy y Barinas. (Fundamama, 2015).

Como respuesta a la anterior interrogante se plantea una propuesta sustentada en la experiencia investigativa de quien escribe. Una investigación de tipo etnográfica que posibilitó el contacto permanente tanto con el voluntariado de las Fundaciones, como con los pacientes oncológicos en tratamiento. Al trabajar en el voluntariado de la Fundación Badan Lara y en Fundamama Lara, no solamente se accedió a información de primera mano, sino, y especialmente, se logró recabar información fundada en el precepto de aprender desde y para las organizaciones, en la medida que se iba hilvanando un proceso comunicacional de compromiso y de apoyo al voluntariado, y se observaban las organizaciones como un todo.

¿Cuál fue el abordaje metodológico desde el cual se partió para hacer la propuesta centrados en la premisa anterior? Con una perspectiva heterodoxa de la metodología (Carvajal, 2010), es decir no lineal, sino fundamentalmente gestáltica, y con apertura a toda posibilidad de método, ya que éstos son originados por la propia realidad interpretada (Moreno, 2006), se mantuvo una actitud crítica, rigurosa y sistemática en el abordaje de la temática de estudio y se obtuvo información precisa y confiable atendiendo a los siguientes métodos:

- a) Método etnográfico: se hizo el estudio descriptivo en convivencia⁴ con el voluntariado⁵, esta interacción, de dos años aproximadamente, posibilitó compartir con el grupo en diferentes actividades y conocer sus códigos cognoscitivos, costumbres, creencias y prácticas cotidianas, para descifrar así las relaciones que se establecían entre los actores sociales, vale decir: voluntariado y pacientes oncológicos.
- b) Método hermenéutico: la hermenéutica se plantea como la interpretación de la comprensión de lo que acontece al ser social como existente (Heidegger, 1974). A partir de esa concepción se realizó la reflexión hermenéutica de las entrevistas semi-estructuradas a los informantes clave, y de la observación participante (como derivación del método etnográfico) en los centros de salud seleccionados para la muestra intencional. Esta observación fue favorecida con la realización de talleres para el personal de salud y las voluntarias, lo cual facilitó la participación de forma directa en el grupo.

En consecuencia, a continuación, se presenta la síntesis de la información recabada con los métodos ya esbozados. La disertación se

⁴ Se logró la convivencia en y para el voluntariado desde el acercamiento logrado con el trabajo de extensión realizado de manera conjunta con el proyecto de investigación.

⁵ El voluntariado constituye, a los efectos de la investigación ya referida, "un todo sistémico con vida propia... un grupo social" (Martínez, 2009: 97) que realiza su trabajo en alguna de las dos Fundaciones tomadas como muestra intencional, el criterio de selección de la muestra fue la trayectoria y trabajo continuo en el área de apoyo al paciente oncológico de estas organizaciones en el estado Lara, Venezuela.

orienta a través de dos marcas guías:

- a) en la gestión del conocimiento de una organización, en la cual se trabaja sólo con personal voluntario, la recomendación clave es la apertura al aprendizaje, es decir, la comunicación asertiva y responsable entre los actores sociales; y la visión de no sólo ser parte de un grupo, sino ser el grupo en sí mismo. De modo que la gestión sería del grupo como totalidad comprometida con la propia organización. (Carvajal y Alvarado 2011)
- b) responder a la interrogante: ¿qué elementos de la gestión del conocimiento en el voluntariado de Badan y Fundamama son susceptibles de ser modificados, con el fin de generar cambios que coadyuven en su gestión a partir de la perspectiva sistémica de la gestión del conocimiento?

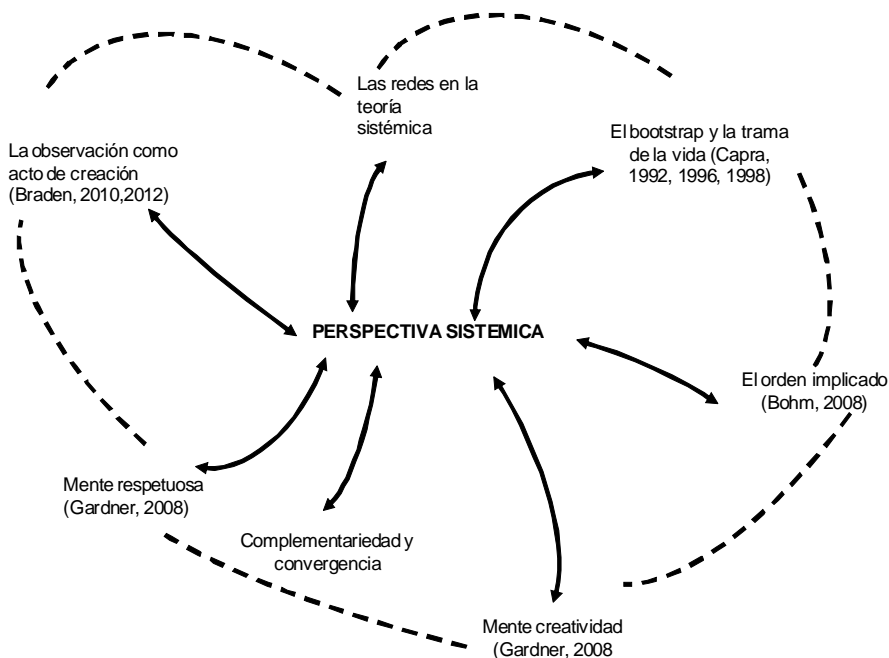
DISCUSIÓN TEÓRICA

“En el cielo de Indra, se dice que hay una red de perlas, de tal forma ordenadas que, si miras a una, ves a todas las demás reflejadas en ella. Del mismo modo, cada objeto del mundo no lo es en sí mismo meramente, sino que incluye a todos los demás objetos y de hecho es todos los demás” (Eliot, 1964:109)

En este aparte se discuten algunos elementos teóricos que sirven de sustento para la lectura de los resultados y de base para la propuesta, objeto de esta disertación. En consecuencia, el sustrato teórico es presentado en el diagrama número uno y seguidamente debatido.

“ Niels Bohr introduce la idea de complementariedad con el fin de facilitar la comprensión de la relación existente entre pares de conceptos clásicos... concibió las imágenes de la onda y la partícula como descripciones complementarias de una misma realidad... señala que en la física cuántica la luz se comporta como una onda en determinadas condiciones de observación (ejemplo: en los efectos de interferencia), y como una partícula en otras (ejemplo en los efectos fotoeléctricos) por lo cual se llega a conclusiones que resultan conceptualmente incompatibles, pero que con una base epistemológica más rigurosa son complementarias. (Martínez, 1997:171)

DIAGRAMA NÚMERO UNO: “TELARAÑA DINÁMICA “



Fuente: interpretación propia, basada en autores referidos

No se requiere de acuciosidad y sistematicidad en los actos de observación para darse cuenta que ese principio de complementariedad, proveniente de los grandes avances de la física en el siglo pasado, se puede vivenciar en el quehacer cotidiano, al apropiarnos de ese precepto se asume esa imposibilidad humana de agotar la realidad desde una sola perspectiva. Entonces, en este artículo, la lectura de los supuestos teóricos no se hace desde la refutabilidad o controversia Popperiana (Popper, 1993), sino, más bien conscientes de la falibilidad de las teorías científicas, se realiza la interpretación distinguiendo sus puntos de convergencia y complementariedad. De ahí que, los presupuestos teóricos son leídos y presentados, aquí, como hipótesis en su significación de circunstanciales y falibles; y no obstante entendidos como complementarios.

Así, pues, desde este mirar reflexivo se abordará el sustrato teórico ilustrado en el diagrama uno. Se realizará una síntesis de los aportes más significativos, a los fines de este artículo, presentándolo como una

telarafía⁶ en la que se ponen en evidencia los puntos de convergencia entre los supuestos teóricos de Capra, (1992, 1996), Bohm, (2008); y su convergencia con la concepción de mente creativa y de mente respetuosa de Howard Gardner (2008).

LA TRAMA DE LA VIDA Y REDES. DOS SUPUESTOS COMPLEMENTARIOS

La trama de la vida, como constructo teórico, la propone Fritjof Capra (1996) partiendo de lo que él denomina un cambio de percepción en la comprensión científica de los sistemas vivientes (organismos, sistemas sociales y ecosistemas), enuncia una nueva percepción de la realidad, sustentado en los aportes de la biología, la Gestalt, la física cuántica, y la ecología. Y cuyos principios son:

- El todo es la unidad de estudio, examinado y reflexionado desde una perspectiva holista, sistémica, organicista y ecológica.
- El todo está conformado por patrones complejos y altamente organizados.
- Las redes se constituyen en la unidad de análisis, puesto que la realidad no puede ser entendida aisladamente, los elementos del todo están interconectados y son interdependientes. La interpretación de la realidad amerita la explicación y comprensión de las relaciones que emergen en sus redes.
- La Sostenibilidad como valor rector de cualquier acción. La Sostenibilidad es entendida como la capacidad que tiene la sociedad de satisfacer sus necesidades sin mermar las oportunidades de las generaciones futuras.

Con el principio de interdependencia se enfatiza que todos los miembros de una comunidad sostenible se hayan interconectados en una vasta y compleja red de relaciones: la trama de la vida, (Capra, 1998). Sus propiedades esenciales y, de hecho, su misma existencia se derivan de estas relaciones. El comportamiento de cada miembro viviente depende del comportamiento de muchos otros. El éxito de toda la comunidad depende del de sus individuos, mientras que el éxito de éstos depende del de la comunidad como un todo.

⁶ Se utiliza el término de telarafia sugerido en el concepto del físico teórico Fritjof Capra (1996) de bootstrap, como tejido interconectado, del mismo modo como lo tejen las arañas, en hilos finos en los que se desplazarían las ideas para conectarse unas con otras y generar una trama dinámica.

Observará el lector esta complementariedad con la teoría de redes⁷ en el sentido de la interdependencia en los patrones de relación, en donde el análisis es Gestáltico, sistémico y en retroalimentación, por las múltiples relaciones que se generan, las cuales no pueden estudiarse de forma simple y causal, sino, más bien observadas como entramados de retroalimentación. La complementariedad se evidencia cuando Capra argumenta que el patrón básico de la vida en las relaciones entre los miembros de una comunidad es no-lineal, e incluye innumerables bucles de retroalimentación. De este modo, cualquier perturbación en una repercutirá en patrones en constante expansión (Capra, 1998).

La estructura de un sistema se explica por su configuración en red, para Capra (1998) la complejidad de esta estructura es consecuencia de su diversidad. Esta multiplicidad opera en los sistemas humanos, al igual que en cualquier comunidad ecológica como un ecosistema diverso con multiplicidad de especies con funciones ecológicas superpuestas, que pueden reemplazarse parcialmente.

Así cuando una especie determinada es destruida por una severa perturbación, de modo que se rompe un vínculo de la red, un ecosistema diverso será capaz de reorganizarse y sobrevivir gracias a que otros vínculos de la red podrán, al menos parcialmente, realizar la función de la especie desaparecida. En una red compleja como un sistema humano su diversidad se distingue en los distintos tipos de relaciones que en él se establecen y en las diferentes formas de encarar y resolver una situación problema. Una comunidad humana diversa es pues, una comunidad resistente, capaz de adaptarse a situaciones cambiantes. Por consiguiente, un elemento que se considerará necesario en la gestión del conocimiento en una organización, será su diversidad como ventaja estratégica si está sostenida en una red de relaciones de aprendizaje y de respeto mutuo. Porque si la organización se encuentra fragmentada puede convertirse en una fuente de fricciones y enfrentamientos ante cualquier perturbación.

En las comunidades u organizaciones humanas, cada miembro puede desempeñar un papel que genera a su vez un espectro de divergencias o convergencias, el cómo se trabajen éstas puede producir una coevolución de los asociados hacia su aprendizaje y cambio. O, por el contrario, generar tensión en la red que suscite rupturas y disociaciones y enfatice la competencia, la expansión y la dominación; y no la cooperación, la conservación y la asociación.

⁷ En la teoría de redes los vínculos entre los actores son analizados dentro del contexto de las estructuras de las grandes redes. También se da lo que se denomina la existencia de conglomerados, es decir los vínculos cruzados entre los conglomerados y entre los individuos (Ritzer, 1997)

El modo cómo los miembros de una organización reaccionan ante los desórdenes necesarios para su crecimiento y aprendizaje trae consigo un concepto asociado a la palabra red: flexibilidad. No se puede pensar en una red, v.gr una telaraña, sin considerar como elemento de sostenibilidad la flexibilidad de sus hilos. Al igual ocurre en una organización humana su flexibilidad garantizaría su supervivencia ante las perturbaciones y su adaptabilidad ante las condiciones cambiantes del entorno externo e interno.

Sí la organización es consciente de la interdependencia de todos sus miembros, la diversidad y la flexibilidad enriquecerán todas las relaciones y en consecuencia a la comunidad entera, así como a cada uno de sus individuos. En una organización abierta al aprendizaje: flexible y diversa, la información y las ideas fluyen libremente por toda la red y los estilos de aprendizaje, en la gestión de su conocimiento fortalecen a toda la comunidad.

Estos son pues, algunos de los principios básicos tomados de la teoría de Frijot Capra: interdependencia, asociación, flexibilidad, diversidad y, como consecuencia de todos ellos, la trama de la vida, el sistema en red. A continuación, se elaborará una síntesis del supuesto de orden implicado (Bohm, 2008), mentes respetuosas y ética (Gardner, 2008) con el fin de posteriormente presentar los cuadros de los resultados y su discusión.

El orden implicado, mentes respetuosas y ética. Convergencia entre supuestos teóricos.

Cuando el brazo de un río se une en su vertiente al mar se dice que ha ocurrido una confluencia entre estas aguas dulces y salobres, en este segmento se toma esta imagen metafórica no como el estuario cenagoso, sino como el discurrir de dos corrientes que en su constante movimiento se abrazan para generar en ese aquí y ese ahora una convergencia.

“El orden implicado tiene su campo en el holomovimiento, que es, como hemos visto, vasto, rico, y en estado de flujo sin fin o de pliegue y despliegue, con muchas más leyes que las que sólo hemos conocido vagamente, y que incluso, en último extremo, pueden ser incognoscibles en su totalidad” (Bohm, 2008: 258)

Así presenta David Bohm, físico teórico de la Universidad de Londres su supuesto del orden implicado y agrega: “El orden implicado debe ser considerado básicamente como un proceso de pliegue y despliegue de un espacio multidimensional. Sólo bajo ciertas condiciones puede verse de forma más simple como un proceso de pliegue y despliegue en tres dimensiones” (Bohm, 2008: 262-263) Entonces el orden implicado es aquel autónomamente activo, en tanto que el orden explicado deviene del orden implicado, por lo que es secundario, derivado, y solamente manifiesto dentro de ciertos límites concretos.

Lo significativo, a los fines del propósito trazado en este artículo, de ese constructo de interpretación de la realidad es que todo está cambiando, todo es flujo; las estructuras y acontecimientos están en un proceso interminable de movimiento y despliegue, nunca estáticas, completas o en equilibrio. El sistema en una especie de danza, de continuidad y discontinuidad, de tesis y antítesis, de contenido y de proceso.

El reconocimiento de ese universo participativo en el que habitamos implica un cambio en la percepción de las organizaciones, ya no vistas como suma de fragmentos, sino de manera Gestáltica como un todo; un todo en oscilación continua, en autorganización. La organización -y la gestión del conocimiento que se genera en ella- es concebida en movimiento fluyente, recreándose a sí misma en sus interacciones, en sus conexiones entre sus constituyentes, y entre éstos y el entorno.

¿Qué significado tiene esta concepción para el desarrollo de una propuesta de Gestión del conocimiento? Al verse, los actores sociales, como constituyentes de la organización y no como una parte separada de ésta: pertenecen al sistema. Se conectan con el presente de esa organización, y, parafraseando a Hellinger, están vinculados también con su pasado. (Weber, 2009) Así, pues, todo lo que se hace en la organización crea una impronta que la configura como tal e influye en sí misma y en todos sus constituyentes. Donde pasado, presente y futuro están íntimamente articulados. La organización es el sistema que aporta una continuidad entre las decisiones del presente y su visión prospectiva. En lenguaje figurado se diría que la organización es la matriz (Braden, 2010) en la que acontecen todas las cosas, y al mismo tiempo el arquetipo en se manifiesta todo lo que hemos creado.

Al estar consciente de este poder creativo como organización podemos regular la gestión de la organización desde la creatividad y el respeto. Las organizaciones en movimiento⁸, las que se están recreando a sí mismas son versátiles y creativas, porque la pérdida de flexibilidad en una organización se acompaña de una falta de armonía general entre los elementos que la integran, lo que inevitablemente generará conflictos y discordias; no se propiciará una meta en común, y menos si ésta es impuesta.

⁸ Como la muy conocida imagen del Yin y El Yang a la que Capra describe de la manera siguiente: "cada uno de estos dos polos arquetípicos parecen sugerir que el yin corresponde a una acción sensible, consolidadora y cooperadora y el yang a una actividad agresiva, expansiva y competitiva. Una acción yin es consciente del entorno; una acción yang es consciente de sí misma. La terminología moderna llamaría a una 'eco-acción' y a la segunda una 'ego-acción'" (Capra, 1996:40) ... "Según la filosofía china existen, pues, dos tipos de actividad: la actividad en armonía con la naturaleza y la actividad contraria a la fluctuación natural de los acontecimientos. No existe la idea de la pasividad, de la total ausencia de acción" (Capra, 1996:40)

¿Cómo lograr que la gestión del conocimiento, en una organización constituida por personas muy diferentes y con un propósito común, se de en la armonía de las divergencias con flexibilidad y creatividad? Esta es una interrogante que puede ser resuelta asistiéndonos de la teoría del psicólogo y pedagogo de la Universidad de Harvard, Howard, Gardner, (2008)

En 1989 Gardner publica su interpretación de la inteligencia, y pluralizando el término afirmó que cada ser humano posee una amplia variedad de formas relativamente independientes de procesar la información que le llega por medio de sus cinco sentidos; estas maneras de manejar la información son disímiles entre sí, y presentan diferencias individuales conforme al campo específico en que son requeridas (Carvajal y Melgarejo, 2014). Y distinguió, inicialmente, siete tipos de inteligencias⁹.

Posteriormente publica su teoría acerca de las cinco mentes del futuro y propone un quinteto muy específico en lo que a mentes potenciales se refiere. En el sentido de su pertinencia y su influjo en nuestra cultura civilizatoria. Argumenta que esa es su visión normativa, es decir, lo que “deberíamos tener” para enfrentarnos con lo previsible y aquello que no se está en capacidad de avizorar; no así descriptivas, por cuanto para el autor no somos proclives como sociedad moderna a caracterizarnos de manera común como poseedores de ese quinteto de mentes muy valoradas en el mundo actual. (2008), estas son:

- a) Disciplinada: se refiere a la mente que ha logrado dominar, al menos, un modo de conocimiento específico de una disciplina académica, oficio, destreza, o profesión. Se caracteriza por la persistencia y tenacidad en un quehacer para optimizar las habilidades y la cognición en una disciplina determinada.
- b) Sintética: descrita por la capacidad de sintetizar, es la pericia para reunir y analizar información y presentarla de manera tal que sea inteligible tanto para sí mismo como para los otros.
- c) Creativa: sustentada en la primera y segunda (disciplinada y sintética) concibe ideas novedosas, interrogantes originales, que inspiran otras formas de pensar generando respuestas inesperadas.
- d) Respetuosas: observa, reconoce y acepta la versatilidad humana, al mismo tiempo que en relación empática con esos “otros” trabaja con ellos de manera efectiva. En organizaciones de voluntariado, es muy valiosa esta comunicación asertiva que se desarrolla en función del otro, en empatía y respeto.

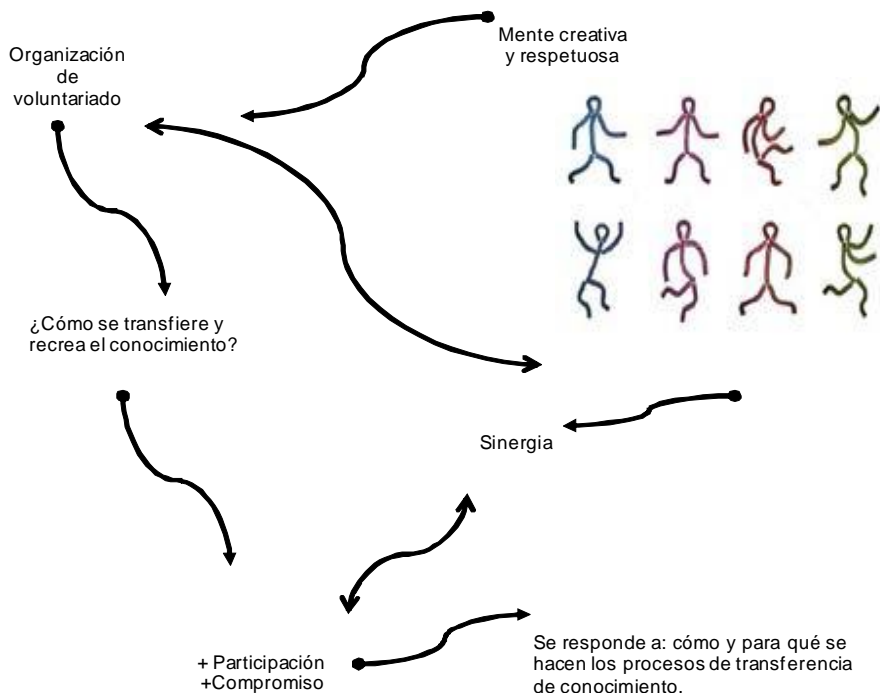
⁹ Lógica-matemática, espacial, cinética-corporal, musical, interpersonal, intrapersonal y lingüística; y a esa primera versión de inteligencia, le agrega, al considerarlas insuficientes ante la gran versatilidad de inteligencias (Gardner, 2001), dos tipos adicionales: naturalista y existencial.

- e) Ética: en esta praxis se genera un proceso reflexivo -que es más abstracto que el de la mente respetuosa- sobre las necesidades y deseos de nuestra sociedad. En este sentido, ese pensamiento trasciende los intereses personales.

De la redefinición y revisión de la teoría inicial de inteligencias múltiples de Gardner, particularmente en su caracterización de las mentes del futuro, aparece el sujeto como un agente que estaría proyectado por el deseo de compartir el conocimiento desde la creatividad y el respeto. De allí, que las características atribuidas a esas mentes, serían requeridas en cualquier ámbito de nuestras sociedades, de forma particular en un sistema social como, una organización de voluntariado, se pudiera optimizar su gestión al focalizar la manera como se transfiere y recrea el conocimiento, produciendo entre los involucrados una sinergia que les movilice a ser más participativos, comprometidos e involucrados con el cómo y para qué se hacen los procesos de transferencia de conocimiento (ver diagrama 2).

Diagrama 2:

“Mente creativa y respetuosa en la gestión del conocimiento”



Fuente: elaboración propia

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este aparte se muestran algunos de los hallazgos obtenidos en la investigación previa que es soporte de este documento. Se interpretan, con base en la observación participante y en las entrevistas a los informantes clave, los significantes¹⁰, los cuales fueron “leídos” desde los constructos discutidos en la teoría. Es decir, aun cuando se preserve la singularidad de la acción social y la vivencia del corpus el significante es entendido desde una matriz teórica desde la cual son interpretados.

Los significantes son distinguidos como representaciones complejas culturales compartidas, en otros términos, es lo convivido desde la trama relacional que se establece en la cotidianidad del quehacer del voluntariado y en su relación con los pacientes oncológicos. Del registro sistemático de la experiencia investigativa seguidamente se presenta la síntesis de la información recolectada y su análisis respectivo en los cuadros uno, dos, tres, y cuatro.

Se estructuran los cuadros con base en las convergencias en las prácticas realizadas por los voluntariados de las dos fundaciones. Es decir, se buscó la similitud de su quehacer y se presentan, en forma sintetizada, las observaciones realizadas, sólo a los fines específicos del propósito trazado para este papel de trabajo que es: la propuesta final.

Cuadro 1: Apoyo económico

RESULTADO	ANÁLISIS
<p>Ambas fundaciones ofrecen a los pacientes de bajos recursos socio-económicos¹ ayuda económica como soporte para que puedan realizarse exámenes específicos, quimioterapia y en el caso de Fundamama, también radioterapia. Las Fundaciones cancelan directamente a las unidades de quimio y radioterapia las erogaciones correspondientes a los tratamientos. Estas ayudas van desde brindar a los pacientes fármacos de alto costo (como los usados en las quimios), hasta seguimiento del proceso de radio terapia.</p>	<p>El apoyo económico que brindan las dos Fundaciones² se corresponde con la misión que configura su perfil de acción, en la región Centro-Occidental del país, enmarcada en principios de solidaridad, servicio, responsabilidad, y transparencia. No obstante, dada la situación económica de Venezuela -con altos índices inflacionarios³, escasez de insumos médicos y fármacos- el apoyo económico que podía ser más expedito se realiza con obstáculos proveniente de una situación país que pone en riesgo el respaldo oportuno a los pacientes oncológicos.</p>

Fuente: observación participante y entrevistas semi-estructuradas.

¹⁰ “Significante”, es decir el elemento que toma signo lingüístico, el cual constituye la frase que es expresión o signo de una idea, y que se repite en las observaciones realizadas

Cuadro 2: Apoyo emocional

RESULTADO	ANÁLISIS
<p>El apoyo emocional se brinda en las Fundaciones, de manera disímil:</p> <p>En el caso de Badan funciona un servicio de apoyo psicológico que cuenta con el respaldo de profesionales en el área. Y el acompañamiento emocional a pacientes que no se les brinda el seguimiento psicológico especializado, es realizado por las voluntarias; por otra parte éstas manifiestan que debido a la hiperinflación económica característica en Venezuela, han centrado sus esfuerzos, en los recientes cinco años, en conseguir donaciones para cumplir con la meta de proporcionar ayuda económica oportuna a las pacientes, esa concentración de esfuerzos ha disminuido su tiempo de dedicación para el acompañamiento emocional a pacientes y familiares.</p> <p>En Fundamama, no existe, una dependencia específica que dé apoyo emocional a las pacientes. No obstante, tienen a disposición dos especialistas que brindan, al ser requeridas, la atención especializada a las pacientes de manera gratuita. Además, permanentemente, cuenta esta Fundación con voluntarias de guardia que: a) visitan a las pacientes recién operadas por el equipo de médicos que trabajan en Clínicas de mamas⁴ Barquisimeto, y b) están disponibles para acompañar y apoyar a las pacientes que son remitidas a la Fundación por diferentes organismos de salud.</p> <p>Al igual que el voluntariado de Badan, en Fundamama son afectados por la situación económica del país. No obstante, este voluntariado mantiene de manera constante su misión de apoyar emocionalmente a las pacientes con cáncer de mama.</p>	<p>De manera evidente se comprueba que la situación inflacionaria en Venezuela, no se puede omitir, es un elemento contextual, que impacta a estas organizaciones como sistemas, y les reorienta su quehacer. ¿En qué sentido? Cuando el sistema se ve afectado por las presiones del entorno, busca una vía para intentar seguir cumpliendo con parte de la misión de creación. Así, privilegian la necesidad de ofrecer a los pacientes ayuda económica, porque saben que su curación está en dependencia de la administración de los fármacos de alto costo, de las quimio y radioterapia y del seguimiento con los exámenes pertinentes a cada caso.</p> <p>Entonces, al apoyo emocional que realizan los voluntarios, como testimonio de vida, que implica la empatía y el énfasis en el uso de la resiliencia, deja de ser prioritario. Los recursos humanos de la organización son reorientados fundamentalmente a actividades que garanticen la recolección de financiamiento.</p> <p>Ya no se tiene suficiente tiempo para escuchar desde la comprensión, y hablar procurando ser entendido. En los sistemas, el funcionamiento de un elemento repercute o compromete el funcionamiento de todo el sistema.</p>

Fuente: observación participante y entrevistas semi-estructuradas

Cuadro 3:
Interdependencia y flexibilidad en la estructura de las organizaciones

RESULTADO	ANÁLISIS
<p>Las organizaciones están estructuradas de manera piramidal, en ambas la información fluye en sentido de arriba hacia abajo, es decir las directrices son coordinadas por los factores ubicados en la cúspide de la pirámide, ellos guían las acciones a seguir y cómo ejecutarlas. Se da una relación más de dependencia que de interdependencia, la flexibilidad es mínima.</p> <p>La organización lejos de ser vista como un sistema vivo, en constante aprendizaje, es concebida como una estructura rígida, que al tener cambios o fluctuaciones, nuevamente es ilusoriamente⁵ movida hacia su estructura inicial. Este comportamiento organizacional genera, en ambas Fundaciones, una tendencia a mecanismos de control que pudieran ocasionar, eventualmente, fricciones o fracturas en la estructura como un todo.</p>	<p>La flexibilidad de un sistema es una consecuencia de su retroalimentación, de su apertura al cambio y que restablece el equilibrio del sistema adaptándose al cambio, no forzando al sistema a cambiar o mantenerse en un equilibrio que no es real. Porque todos los elementos fluctúan sin cesar. Si estas organizaciones se mantienen en una estructura rígida y piramidal estarían cerrándose al aprendizaje en y para la organización.</p> <p>El principio de flexibilidad sugiere también una correspondiente estrategia de resolución de conflictos. En toda comunidad aparecen inevitablemente discrepancias y conflictos que no pueden ser resueltos en favor de una u otra parte. Por ejemplo, la comunidad necesitará estabilidad y cambio, orden y libertad, tradición e innovación. Estos conflictos se resuelven mejor desde el establecimiento de un equilibrio dinámico que desde las decisiones rígidas.</p>

Fuente: observación participante y entrevistas semi-estructurada.

¹ Tanto en Badan, como en Fundamama les realizan a los pacientes, para determinar su perfil socio-económico, un estudio específico basado en un cuestionario de preguntas cerradas, y, de ser necesario, le solicitan algunos documentos básicos como recibos de pago de luz o de agua con los cuales se corrobora su dirección domiciliar.

² Son instituciones sin fines de lucro, autofinanciadas, de utilidad pública y de servicios a la comunidad.

³ Según los datos del Banco Central de Venezuela (Índice Nacional de Precios al Consumidor, disponible en <http://www.bcv.org.ve/>) lo que se observa es que durante el período 2008-2014 se octuplicó el costo de la vida. Siendo la base de 100 en 2007, en 2014 el índice alcanza los 800. En otros términos, cada vez el dinero vale menos, no hay recuperación del poder adquisitivo de la población en general. Y si bien en ningún año se llegó a una inflación anual de más de 100 o rondando los 80, en todos los casos está por encima de los dos dígitos y es superior a 20%. Y cuando se habla de inflación promedio superior a los dos dígitos es porque existe una caída significativa del poder adquisitivo en la población, del poder de compra.

⁴ Clínica de mamas es la institución de salud privada que da acogida a Fundamama, cediéndole espacio para que ésta realice sus funciones como organización no gubernamental sin fines de lucro que presta servicio integral de educación, asesoramiento y asistencia a las pacientes con cáncer de mama y a sus familiares.

⁵ Es un movimiento ilusorio, porque se entiende que el cambio ya ha ocurrido y pese a los esfuerzos en lograr un sistema con pocas alteraciones, éstas se van dando para modelar el sistema hacia su evolución.

Cuadro 4:

Transferencia de conocimiento hacia el entorno inmediato y externo.

RESULTADO	ANÁLISIS
<p>El equipo de salud que respalda la acción social del voluntariado, en Clínicas de mamas y en Badan, está constituido por profesionales altamente calificados en el área oncológica y de prevención. De tal manera que generan sobre sí mismo una presión constante por su competitividad profesional, y al mismo tiempo, comparten ese conocimiento, basado en investigación aplicada, con el entorno tanto profesional como el social. No obstante, prevalece la visión del paciente como receptor individual del tratamiento y no como coautor de un proceso de curación.</p> <p>Ese equipo profesional, de manera coordinada, establece relación directa con el equipo de voluntarias, y les fijan directrices para que compartan el conocimiento, al divulgarlo en el entorno social y coadyuven en la acción de prevención. Que se focaliza en el diagnóstico temprano de la enfermedad a fin de lograr un mejor pronóstico para el paciente. Esta labor es realizada por medio de charlas en instituciones educativas (en un espectro que va desde el nivel medio a universitario), empresas públicas y privadas, y en comunidades organizadas.</p> <p>Otra modalidad de transferencia de conocimiento, es la que atañe directamente al aprendizaje como organización y se da por medio la formación del equipo de voluntarios, los cuales son preparados para fortalecer sus actitudes en el apoyo emocional y su información acerca de los avances científicos y tecnológicos en el área oncológica, de este modo el voluntariado se fortalece para ofrecer su trabajo a los pacientes oncológicos.</p>	<p>En la transferencia del conocimiento que se da entre el equipo de salud es pertinente -desde el punto de vista sistémico- considerar que el término paciente está siendo cuestionado por su acepción de pasividad, y empieza a ser designado como paciente activo, paciente participativo, paciente usuario o simplemente usuario de los servicios de salud.</p> <p>La transferencia del equipo de salud hacia el voluntariado actualiza los conocimientos que éstos poseen, y que luego comparten con los pacientes, familiares, y con los asistentes a las charlas que realizan los voluntarios a los entes públicos y privados. Al estar el equipo informado y formado en aspectos puntuales del tratamiento, coadyuva al logro de uno de los objetivos de ambas Fundaciones: la prevención. La cual se realiza desde la educación y con ella el mensaje principal: la detección temprana de la enfermedad y su tratamiento inmediato augura un resultado final optimista para el paciente.</p> <p>Las interrelaciones del equipo de voluntarios, constituido en su mayoría por mujeres, son favorecidas por su participación en actividades grupales con dinámicas y charlas que favorecen el fortalecimiento como equipo. Esas dinámicas relacionales estimulan la comunicación y el compromiso como grupo y con el trabajo que ejecutan.</p>

Fuente: observación participante y entrevistas semi-estructuradas.

PROPUESTA

“Somos creadores, somos creadores conectados” (Braden, 2012:78) Entonces en una organización, vista como un sistema de conexiones, no hay un *ellos*, sino un *nosotros*.

La propuesta se presenta como una serie de lineamientos generales, concebidos como líneas de acción sostenibles, es decir mirando al futuro desde el ahora para influir en él, es anticiparse a las consecuencias posibles y más probables que se derivan de la situación actual y propiciar la permanencia en el tiempo de las Fundaciones. Los lineamientos fueron elaborados conforme a la interpretación de los significantes, para así postular salidas alternativas y factibles que pudieran ser consideradas útiles tanto en estas organizaciones venezolanas como en otras en Latinoamérica con características similares. Seguidamente se puntualizan:

- *Apoyo económico*: con la aparición contextual de factores que limitan el desarrollo de la misión de las Fundaciones se podrían impulsar nuevas estructuras y nuevas redes de comportamiento. Se toma el constructo de autorganización de la visión sistémica como un modo de adaptación y creación, caracterizado por nuevas asociaciones que viabilizarían la adaptación de la organización sin perder la perspectiva de creación de ésta. En otros términos, los asociados en este sistema, para lograr sus metas de recaudación de dinero y así apoyar económicamente a los pacientes-usuarios, estarían creando nuevas formas de asociación con sus benefactores o patrocinantes en una red de relaciones de intercambio de valor interno y externo entre sus diferentes componentes. Una relación de ganar-ganar sostenido, con organizaciones internacionales y multilaterales.

Ante esas expectativas, las Fundaciones requerirán de información permanente sobre las diversas perspectivas del sector socio-productivo -tanto regional como nacional- con respecto a qué tipo de charlas, talleres requieren para sus trabajadores como intercambio por la ayuda otorgada. Al mismo tiempo, el voluntariado precisa de una formación continua que contemple las competencias para el desempeño que se le exige, por lo que será oportuno el diseño de estrategias que permitan un desempeño en un contexto de permanente movilidad, sin dejar a un lado la contribución social y solidaria que harían a la sociedad.

- *Apoyo emocional*: si se parte del supuesto de la idea de que todo influye en todo como una telaraña dinámica, entonces la propuesta, en este particular, se centra en: a) la vuelta al humanismo en los servicios de salud vinculados a las

Fundaciones¹¹ como el enfoque privilegiado para informar y tratar al paciente-usuario. Un médico no puede hacer algo que contradiga sus propios valores, pero tampoco puede hacer algo que vaya en contra de lo que el paciente cree y quiere para su vida, y b) El apoyo emocional, visto como la ayuda, el servicio y la guía, donde se integre la familia como una extensión del paciente, es importante que los equipos de salud y del voluntariado motiven a la familia a acompañar en el proceso al paciente. Temores y mitos se asocian a los protocolos de curación y sus efectos secundarios, al tener el acompañamiento de voluntarios que son testimonios de vida, siente la comprensión y la empatía. También es importante resaltar que el paciente ya no está disponible para atender a la familia, sino para que su grupo familiar lo ayude a fortalecerse. Algunos pacientes con cáncer, especialmente mujeres, sienten angustia o ansiedad cuando ya no pueden atender a su grupo familiar. Entonces si todo influye en todo. La empatía, tanto del grupo voluntario como del equipo médico incidirá favorablemente en la prognosis del paciente.

Lo anterior implicaría también, la generación de herramientas en los grupos de apoyo de voluntariado para cambiar el pensamiento de sobrevivencia, por el pensamiento sistémico, desde el cual se entiende que no necesariamente el cáncer está asociado inequívocamente a la palabra muerte. En la organización de voluntariado el objetivo no ha de ser cómo evitar la aparición de los miedos y angustia ante la enfermedad, es más bien disociar la enfermedad al concepto de muerte, entonces el propósito es cómo cooperar para acompañar a los pacientes con el apoyo de su grupo familiar y el equipo médico.

Ciertamente, se transita por un periodo que puede resultar en una sanación exitosa o por un proceso en donde es importante tener claro que no necesariamente vivir más significa vivir mejor. Esto significa aceptar la legitimidad de las emociones y

¹¹ Badan: Banco de drogas antineoplásicas, institución sin fines de lucro, autofinanciada, de utilidad pública y de servicios a la comunidad, creada inicialmente con el fin de asegurar el suministro de medicamentos anticancerosos especialmente a aquellos pacientes de escasos recursos. Actualmente se ofrecen servicios de: a) farmacia especializada en medicamentos oncológicos, b) consultas médicas especializados en: oncología, cirugía oncológica, hematología, pediatría y pediatría oncológica, gastroenterología de adultos y de niños, cardiología, medicina interna, ginecología, nefrología, psiquiatría, psicología, psicopedagogía, ecosonografía, y medicina laboral, c) laboratorio de análisis bioquímico y anatomopatológico, d) banco de sangre, e) centro de inmunización, f) aplicación de quimioterapia e hidrotterapia parenteral y g) servicio social y voluntariado. disponible en www.badanlara.org.ve

Clínicas de mamas: en este Centro de salud se realiza el diagnóstico y tratamiento del cáncer de mama, Servicio de Ultrasonido Mamario, Patología, Oncología Médica, Radioterapia, Discusión de Casos Clínicos, Mamografía Digital disponible en <http://clinicademamasdebarquisimeto.com/>

su expresión de manera abierta y responsable; así se abordaría fenomenológicamente el momento crucial que está pasando el paciente usuario. Plantear a los pacientes la necesidad de tomar partido por la vida y no desconfiar de ella. Se requiere confiar en el otro, para comunicarnos en tramas relacionales de confianza y respeto mutuo. Por consiguiente, los vínculos interpersonales que se establecen entre pacientes y voluntarios podrían estar centrados en el uso consciente de la inteligencia interpersonal (Gardner, 2008) y la mente respetuosa.

- *Interdependencia y flexibilidad en la estructura de las organizaciones:* en la discusión teórica se hizo alusión al precepto de trama de la vida de Capra (1998) del cual se toma la concepción de las comunidades humanas sostenibles; éstas son consciente de las múltiples relaciones entre sus miembros, por lo que requieren nutrir esas relaciones en redes de cooperación que facilitarán su coevolución. Como un bootstrap tejido de relaciones dinámicas en asociaciones recurrentes.

Ese tejido de relaciones, de comunicación y cooperación, hace posible el trabajo en equipo, el cual se verá favorecido si en las organizaciones de voluntariado observadas se reconoce que para que ocurra la sinergia es preciso la tolerancia, es decir: la armonía de vivir en la diferencia. ¿Cómo lograrlo? Puesto que la organización se concibe como sistémica en su movimiento constante de llegar a ser, y se entiende que operan como sistemas vivos, en cambio continuo, en inestabilidad, entonces se necesita de flexibilidad a lo interno de la estructura organizacional y de flexibilidad de sus miembros –en palabras de Gardner (2008) de mentes respetuosas y éticas-.

En caso de conflictos en la organización, la actitud flexible de sus miembros, hace posible la comprensión de que las partes del conflicto pueden ser importantes en función del contexto y que las contradicciones en el seno de una comunidad son signos de su diversidad y vitalidad, que contribuyen por tanto a la viabilidad del sistema. Y toda esa interdependencia teje una red de relaciones entre los miembros que responden al interés de generar una adecuación global entre el entorno y la propia organización.

En otros términos, las Fundaciones, como ya se ha mencionado, están constituidas en su mayoría por mujeres, estarían regidas por el principio femenino de Gaia -el nombre que dieron los griegos a la Diosa de la tierra-, es decir en la coevolución de sus miembros hacia una concepción de “nosotros”, que equivale a integración y no del “ellos” que equivale a diferenciación.

La nueva trama relacional intra fundación combina los

significados organizacionales con la recreación de significados derivados de la apertura a la escucha activa y también, de los derivados de la emoción y la comprensión del otro como sujeto único y al mismo tiempo en consonancia con la totalidad. Aquí la emoción y la racionalidad promueven oportunidades para comprometerse en la acción creativa de la misión organizacional movidos por los deseos y compromisos, en un acto reflexivo y de desapego de la necesidad de control y poder de algunos de sus miembros, para dar paso a la autonomía responsable y a la recreación proactiva de la propia organización.

Se propone, entonces, una cultura organizacional en las Fundaciones que propicie la flexibilidad, ésta se fraguaría en el trabajo en equipos con alto grado de autonomía y libertad creativa. Con el despliegue de competencias conversacionales. Ello incluye la forma como se escucha lo que dice, el cómo se dice, en síntesis, como entrelazamos el lenguaje y la emoción con la propia historia, respetando la historia del otro como legítimo otro.

La flexibilización también se puede implementar en el paso de estructuras piramidales jerárquicas se empezaría a transitar hacia estructuras holísticas y horizontales, que producen organizaciones más eficientes y competitivas. Consolidándose como equipos de proceso, al valorar el desempeño y el cumplimiento de objetivos y estimulando los logros y resultados de sus asociados.

- *Transferencia de conocimiento hacia el entorno inmediato y externo:* el físico cuántico David Bohm sostenía que el mundo es un todo, un sistema de componentes inseparables, interrelacionados y en constante movimiento¹². Sustentados en ese enfoque sistémico y de integralidad, en esta propuesta se postula la comprensión del ser humano desde la perspectiva sistémica, para proponer la vuelta al humanismo en los servicios de salud, de tal manera que ante el diagnóstico de un cáncer-enfermedad que aún sigue siendo asociada a la muerte por la sociedad- el usuario pueda contar con el respaldo humano del personal de salud, percibir su apoyo emocional y estar satisfecho del proceso de transferencia de conocimiento que entabla con este personal durante su diagnóstico y tratamiento.

En el caso del voluntariado la transferencia de conocimiento con enfoque humanista puede cimentarse en la formación en competencias comunicacionales- tono de voz, lenguaje gestual,

¹² “Cuando más penetramos dentro del mundo submicroscópico, más nos daremos cuenta de cómo el físico moderno, así como el místico oriental, ha llegado a ver el mundo como un sistema de componentes inseparables, interrelacionados y en constante movimiento, siendo el hombre parte íntegra de ese movimiento. (Bohm, 2008: 33)

énfasis, congruencia: gestos/habla, lo que queda no dicho- que faciliten el reconocimiento y respeto a la emoción, expresados en miedos, angustia y ansiedad por el paciente-usuario, y en apertura a la sugerencia de prácticas complementarias como ejercicios físicos, gimnasia cerebral, y el estímulo del buen humor como prácticas que coadyuvan en el bienestar del paciente y aumentan su resiliencia¹³.

Será recomendable que, en los talleres ofrecidos al voluntariado para su integración y desarrollo del trabajo en compromiso, se puedan también certificar en el manejo de herramientas complementarias y los acredite en el dominio del estándar requerido.

En resumen: las Fundaciones, ante la dinámica del entorno, demanda de sus recursos humanos competencias cognitivas, sociales y tecnológicas que incrementen el capital del conocimiento de la organización. En otros términos, en su relación con el paciente activo se requiere del voluntariado competencias claves como: capacidad analítica mediante la interpretación, la intuición y la comprensión del otro; la mejora continua, junto a la calidad y la innovación permanente pasan a ser condiciones básicas de competitividad que obligan a las organizaciones del voluntariado al cambio constante para adaptarse a las necesidades del entorno externo.

CONCLUSIONES

«Existe una sutil pero importante diferencia entre trabajar en pos de un resultado y pensar y sentir desde ese resultado... Aunque podamos establecer metas y definir etapas que nos ayuden a acercarnos a nuestro objetivo final, mentalmente siempre estamos 'en camino' hacia ese objetivo en lugar de 'en' la experiencia de lograrlo «(Braden, 2012:86)

De la reflexión teórica y de la experiencia de investigación, la cual estuvo soportada en la vivencia etnográfica con los equipos de voluntariado, se colige lo siguiente:

- Del paradigma surgido de la física cuántica se considera que el supuesto teórico del orden implicado, se constituyó, en esta disertación, en un elemento guía para concebir a las Fundaciones en movimiento fluente, con apertura a la idea de que son sistemas que se recrean en sus dinámicas relacionales.

¹² «Cuando más penetramos dentro del mundo submicroscópico, más nos daremos cuenta de cómo el físico moderno, así como el místico oriental, ha llegado a ver el mundo como un sistema de componentes inseparables, interrelacionados y en constante movimiento, siendo el hombre parte íntegra de ese movimiento. (Bohm, 2008: 33)

- Al asumir como válido el principio explicatorio de la trama de la vida de Frijot Capra se conciben a los miembros de una organización como sus constituyentes y no como partes individualizadas que ocasionalmente interactúan. Están unidos en una trama relacional, con todo lo que se hace y se ve en la organización. Reflejan el sistema.
- En consecuencia, sí la organización es consciente de la interdependencia de todos sus miembros, la diversidad y la flexibilidad enriquecerán todas las relaciones y como corolario a la comunidad entera, así como a cada uno de sus individuos. En una organización abierta al aprendizaje: flexible y diversa, la información y las ideas fluyen libremente por toda la red y los estilos de aprendizaje en la gestión del su conocimiento fortalecen a toda la comunidad.
- ¿Qué se tomó del supuesto del orden implicado y los sistemas abiertos a redes? Que los vínculos se observan por medio de las diferencias, no sólo en qué convergen, lo universal desde lo singular, el todo desde la parte, sin reducir el todo a la parte y sin renunciar a la singularidad autoafirmativa de cada ser humano precisamente por su transcendencia universal.
- De allí que, en la organización de voluntariado su misión ha de estar sustentada en la aceptación y respeto a las diferencias individuales, consustanciada con un quehacer que brinde oportunidades comunicativas y concentración en las metas del voluntariado como equipo que aprende desde sus propios testimonios de vida y en compromiso de trabajo de equipo. El que algunos de los voluntarios hayan pasado por un proceso de curación, les brinda la oportunidad de comprender desde sus propias y particulares experiencias la vivencia de los pacientes- a los que hemos denominado pacientes-activos en tanto son corresponsables en el proceso de curación-
- El cómo cooperar para acompañar a los pacientes representa una acción que se está rehaciendo en el voluntariado, en la medida en que éstos se asuman como un sistema abierto, al estar en constante aprendizaje encontrarán oportunidades para mejorar el proceso de comunicación integral entre los miembros del voluntariado y de éstos con los pacientes, a fin de incrementar la eficacia de la gestión del conocimiento e incidir en el bienestar de los pacientes oncológicos y su impacto familiar.

- Los vínculos interpersonales, familiares o no, pertenecen a sistemas relacionales. Somos y actuamos en relación con el otro por medio del lenguaje. Por lo que es importante en el apoyo emocional entender que lo que nos hace humanos y nos distingue como tales es la comunicación verbal y con ésta deviene la comunicación en relación de forma ética y respetuosa.
- Es prioritario así, observar las tendencias en las relaciones humanas, en las relaciones de ayuda, en los mismos know-how de comunicación con la finalidad de que el paciente se haga cargo en compañía de los procesos emocionales que está viviendo, y el voluntariado de las organizaciones se forme para generar un espacio que brinde la asistencia económica, la información actualizada, y un modo de comunicación que facilitaría la vivencia desde el plano emocional
- Se propuso una transferencia de conocimiento fundada en el enfoque sistémico y sustentado en una red conversacional de comprensión e inclusión, para promover en las Fundaciones el desarrollo de competencias y la adopción de estrategias donde el conocimiento y la innovación representan elementos esenciales de la existencia actual y futura de las fundaciones; Y de su configuración como un todo que ha de estar en la experiencia de lograr su misión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Central de Venezuela (2014): Índice Nacional de Precios al Consumidor 2007-2014. Información Estadística BCV. Caracas: Banco Central de Venezuela e Instituto Nacional de Estadística. <http://www.bcv.org.ve/c2/indicadores.asp>
- Bohm, David. (2008) *La totalidad y el orden implicado* Barcelona, Kairós.
- Braden, Gregg (2012) *La matriz Divina*. México, Sirio.
- Braden, Gregg (2010) *La curación espontánea de las creencias*. México, Sirio.
- Capra, Fritjof (1992) *El Tao de la Física. Una exploración de los paralelismos entre la física moderna y el misticismo oriental*. Barcelona, Humanitas.
- Capra, Fritjof. (1996) *El punto crucial. Ciencia, sociedad y cultura naciente*. Argentina, Estaciones.
- Capra, Fritjof. (1998) *La trama de la vida*, Barcelona, Anagrama.
- Carvajal, Beatriz (2014) "Gestión del conocimiento sustentable universitario. Visión aproximada de experiencias latinoamericanas". Hallazgos. Vol. 11, N° 22. 159-181/ Bogotá, D. C. Universidad Santo Tomás.
- Carvajal Beatriz y Melgarejo Indira. (2014) "Métodos Creativos: uso de la teoría de las inteligencias múltiples en la praxis investigativa". Revista Latinoamericana de Multiciencias (RLM) Vol. 1, N° 1. 77-90 /Guanajuato, México. Universidad Politécnica de Guanajuato
- Carvajal, Beatriz y Lisandro Alvarado (2011) "Gestión del conocimiento sustentable universitario. Una visión aproximada desde el constructo de coinspiración, autopoiesis y el principio de sustentabilidad". Anales del I Encuentro internacional del conocimiento: diálogos en nuestra América / I Encuentro de las Ciencias Humanas y Tecnológicas para la Integración en el Conosur, Apéndice (2709-2723)/ Pelotas, Brasil –Pelotas (RS): Instituto Federal Sul rio-grandense/IFRSul, Disponible en: <http://www.dialogosenmercosur.org/Apendice%201>.
- Carvajal, Beatriz (2010) "La heterodoxia como alternativa metódica en la teoría y práctica investigativa universitaria. Reflexión acerca de los aportes que realizan en Venezuela Alejandro Moreno y Miguel Martínez." Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología.

Vol. 19. N° 1. 117 - 136/ Maracaibo. Universidad del Zulia.

Eliot, Charles (1964) *Japanese Buddhism*. Londres: Routledge & Kegan Paul.

Fundación Badan Lara (2015) Recuperado en: www.badanlara.org.ve
[Consultado el 07.1.2015]

Fundamama Lara (2015) Recuperado en:
<http://clinicademamasdebarquisimeto.com/> Consultado el 17.1.2015]

Gardner, Howard (2001) *La Inteligencia reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Buenos Aires, Paidós.

Gardner, Howard (2008) *Las cinco mentes del futuro*. Barcelona, Paidós.

Heidegger, Martín (2011) *Tiempo y ser*. Madrid, Tecnos.

Martínez, Miguel (1997) *El paradigma emergente*. México: D.F, Trillas.
Martínez, Miguel (2006) "El enfoque centrado en la persona y su paradigma epistémico" *Heterotopia*. Vol. X. N° 31. 9-34/ Caracas, Centro de Investigaciones Populares

Martínez, Miguel (2009) *Nuevos paradigmas en la investigación*. Caracas, Alfa.

Maturana, Humberto. (1997) *La objetividad. Un argumento para obligar*. Santiago de Chile, Dolmen.

Moreno, Alejandro (2006) "La Investigación convivida. La experiencia vivida como horizonte epistemológico-práxico en la investigación en Ciencias Sociales". *Heterotopia*. Vol. XI. 34. 9-26 / Caracas, Centro de Investigaciones Populares.

Popper, Karl (1973) *La lógica de la investigación científica*, Madrid. España. Tecnos. Ritzer, George (1997) *Teoría Sociológica Contemporánea*. Madrid, España, Mc Graw-Hill.

Weber, Gunthard (2009) *Felicidad Dual. Bert Hellinger y su psicoterapia sistémica*. Barcelona, Herder.